NTVR

障害者職業総合センター職業センター
支援マニュアル No.2

発達障害者の
ワークシステム・サポートプログラム

障害者支援マニュアルⅠ

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター

はじめに

発達障害者に対する支援策は、平成17年４月に施行された発達障害者支援法によって、医療、教育、福祉、労働の各分野が横断的に、一体となって急速に展開しています。

障害者職業総合センター職業センターでは、平成16年度に、新たな技法開発ニーズに基づき、「発達障害者の職業リハビリテーション支援技法の開発に係る有識者検討会議」を開催し、職業リハビリテーションにおける課題を明確にするとともに、発達障害に関する知識・情報を支援関係者に提供するためのガイドブック「発達障害を理解するために～支援者のためのＱ＆Ａ～」を作成し、関係者に配布しました。

平成17年度には、知的障害を伴わない発達障害（自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害）の者を対象とした「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を構築し、プログラムを開始しました。

平成18年度からは、プログラムの基本構造や、「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」での「アセスメントとスキル付与支援」のあり方について検討を進め、改善を行っています。

本マニュアルは、その開発成果の普及の一環として、プログラムにおける知的障害を伴わない自閉症、アスペルガー症候群の者に対する支援方法のうち、各技能トレーニングの具体的な実施方法等を取りまとめたものです。

本マニュアルが、発達障害者の就労支援に携わる多くの関係者の一助となれば幸いです。

平成20年３月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター長
佐　藤　　修　一

目　次

第１章　障害者支援マニュアルの概要

１　障害者支援マニュアルの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(1) 作成趣旨 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(2) 構成及び内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
２　発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要 ・・・・・・・・・・・・・2
(1) プログラム開発の経緯 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
(2) プログラムの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
(3) 技能トレーニングの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

第２章　技能トレーニングの実施方法

Ⅰ　問題解決技能トレーニング

１　トレーニングの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
２　トレーニングの流れ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
３　オリエンテーション ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
４　問題解決演習の実施方法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
(1) 問題の明確化（状況の把握） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
(2) 目標の明確化 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
(3) 解決策の決定（ブレインストーミング→結果予測→選択判断） ・・・・・・・15
(4) 解決策の実行（段取り→事前試行→実行） ・・・・・・・・・・・・・・・・・17
(5) 結果の評価 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
５　問題解決演習のテーマの設定方法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

Ⅱ　職場対人技能トレーニング

１　トレーニングの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
２　トレーニングの流れ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
３　オリエンテーション ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
４　実施方法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
(1) セッションの流れ・概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
(2) 導入・ウォーミングアップ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
(3) テーマ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
(4) まとめ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42

Ⅲ　リラクゼーション技能トレーニング

1　トレーニングの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43
2　トレーニングの流れ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
3　オリエンテーション
(1) 職業生活を維持するために・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・45
(2) リラクゼーション技能トレーニング オリエンテーション ・・・・・・・・・・48
4　実施方法
(1) 呼吸法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・53
(2) 漸進的筋弛緩法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・56
(3) ウォーキング ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・58
(4) ストレッチ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・59
(5) ストレスボール ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・61

Ⅳ　マニュアル作成技能トレーニング

1　トレーニングの概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63
2　トレーニングの流れ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・64
3　オリエンテーション ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・66
4　実施方法
(1) メモ帳作成 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・69
(2) 清掃作業 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・71
(3) 商品管理作業 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・74
(4) 製菓作業 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・76
(5) 園芸作業 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・78

［参考］各技能トレーニングで使用している資料

Ⅰ　問題解決技能トレーニング

資料Ⅰ－１　問題解決技能トレーニング オリエンテーション資料
資料Ⅰ－２　問題解決技法（ＳＯＣＣＳＳ法）
資料Ⅰ－３　問題解決ワークシート

Ⅱ　職場対人技能トレーニング

資料Ⅱ－１　ＪＳＴオリエンテーション資料
資料Ⅱ－２　ＪＳＴワークシート（今日の一言～ゲーム）
＜テーマ別＞
資料Ⅱ－２－１　挨拶する
資料Ⅱ－２－２　報告する

資料Ⅱ－２－３　質問する
資料Ⅱ－２－４　確認する
資料Ⅱ－２－５　職場で謝る
資料Ⅱ－２－６　遅刻した時の対応
資料Ⅱ－２－７　残業を引き受ける
資料Ⅱ－２－８　残業を断る
資料Ⅱ－２－９　人のそばを通る時には
資料Ⅱ－２－10　会話を遮り、用件を伝える
資料Ⅱ－２－11　休憩時の会話

Ⅲ　リラクゼーション技能トレーニング

資料Ⅲ－１　職業生活を維持するために
資料Ⅲ－２　リラクゼーション技能トレーニング オリエンテーション資料
資料Ⅲ－３　呼吸法
資料Ⅲ－４　漸進的筋弛緩法
資料Ⅲ－５　ウォーキング
資料Ⅲ－６－１　デスクワークの途中でちょっとストレッチ
資料Ⅲ－６－２　ストレッチ

Ⅳ　マニュアル作成技能トレーニング

資料Ⅳ－１　作業手順書を作成する時のポイント
資料Ⅳ－２　作業手順書を作成する時の留意点
資料Ⅳ－３　マニュアル作成技能トレーニング（メモ帳作成）
資料Ⅳ－４　マニュアル作成技能トレーニング（清掃作業）
資料Ⅳ－５　マニュアル作成技能トレーニング（商品管理作業）
資料Ⅳ－６　マニュアル作成技能トレーニング（製菓作業）
資料Ⅳ－７　マニュアル作成技能トレーニング（園芸作業）
資料Ⅳ－８　職場の安全について

第１章
障害者支援マニュアルの概要

第１章　障害者支援マニュアルの概要

１　障害者支援マニュアルの概要

(1) 作成趣旨

障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）では、障害者職業総合センターの研究部門と連携して、従来の支援技法では効果が現れにくい発達障害、精神障害、高次脳機能障害について、その障害特性や事業所ニーズに対応した、新たな職業リハビリテーション技法の開発を行っています。

また、開発した成果は、実践報告書や研究発表等により、地域障害者職業センターをはじめとする職業リハビリテーション機関に提供しています。

「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」（以下「プログラム」という。）については、これまで３つの実践報告書を作成するとともに、プログラムの開発成果の普及に努めてきました。

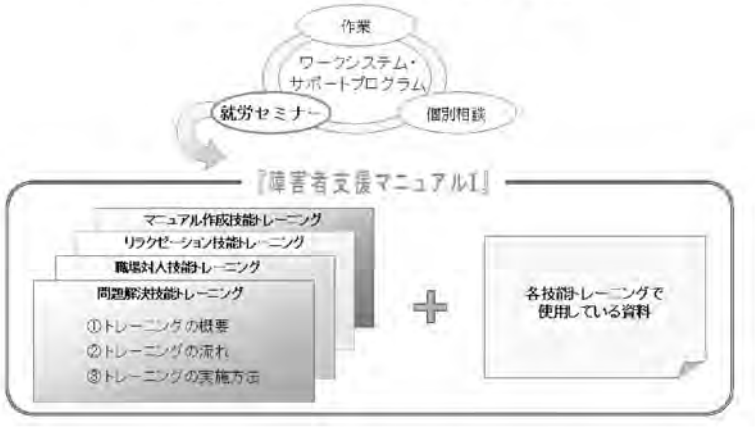
- ◆ 障害者職業総合センター職業センター実践報告書No.14
  「発達障害を理解するために～支援者のためのＱ＆Ａ～」
- ◆ 障害者職業総合センター職業センター実践報告書No.17
  「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援技法」
- ◆ 障害者職業総合センター職業センター実践報告書No.19
  「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例」

平成19年度は、開発成果の普及、支援関係者への技術移転を図るため、知的障害を伴わない自閉症、アスペルガー症候群の者に対する支援方法、とりわけ「就労セミナー」の各技能トレーニングの具体的な実施方法等を「障害者支援マニュアルⅠ」として取りまとめ、支援関係者に配布することとしました。

(2) 構成及び内容

本マニュアルは、就労セミナーの各技能トレーニングについて、①トレーニングの概要（トレーニングの目的、技法構築の背景）、②トレーニングの流れ、③トレーニングの実施方法（各セッションの具体的な実施方法、実施上の工夫・留意点）を記載しています。

『障害者支援マニュアルⅠ』の構成・内容



2　発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要

(1) プログラム開発の経緯

知的障害を伴わない発達障害者（自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害）（以下「発達障害者」という。）については、障害特性に応じた就労支援のノウハウがこれまで必ずしも十分には蓄積されていないことから、職業センターでは、平成17年度に「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」の開発に着手し、現在に至っています。

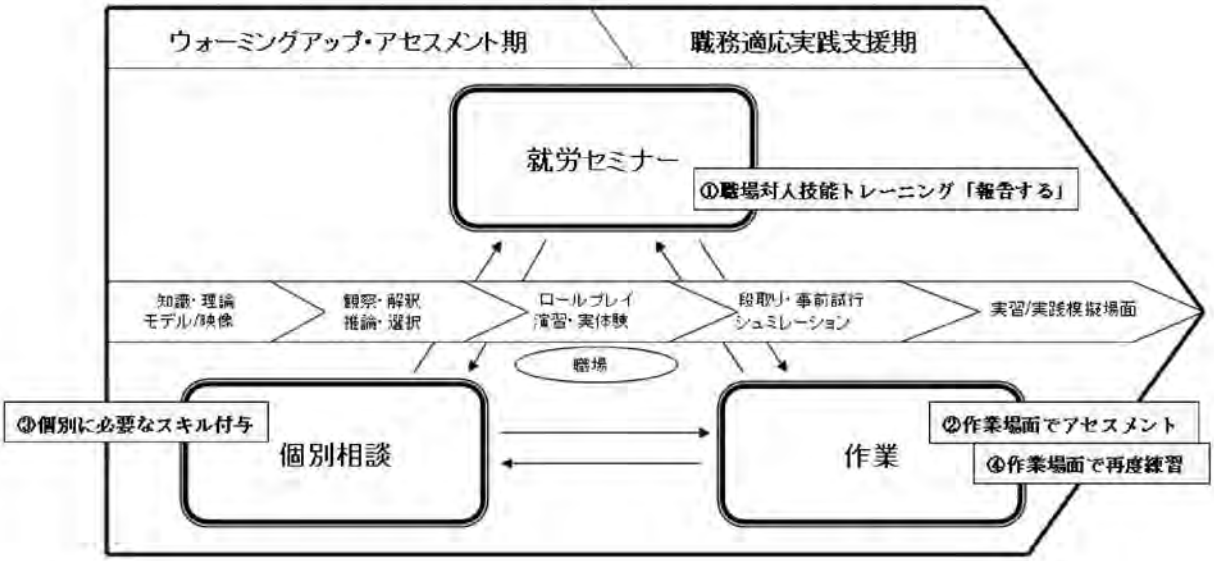
(2) プログラムの概要

プログラムは、グループワーク主体の「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」から構成されており、この３つを関連付けながら、「発達障害者の多様な障害特性や職業上の課題についての詳細なアセスメント」と、それに基づいた「職場対人技能等のスキル付与支援」を行っています。

発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要

	ウォーミングアップ・アセスメント期 【８週間程度】	職務適応実践支援期 【５週間程度】
アセスメント	①支援をしながら、環境との関係を含め、**受講者の状態像を把握** ②受講者個々の状況に応じた**支援方法の仮説作り**	①ウォーミングアップ・アセスメント期で作成した**支援仮説の検証** ②職場適応支援等の就労支援を想定した**個別状況に応じた支援方法の整理**
スキル付与支援	①就労セミナー　・問題解決技能トレーニング ・職場対人技能トレーニング ・リラクゼーション技能トレーニング ・マニュアル作成技能トレーニング ②作業　・作業手順書に従った作業 ・指示→作業準備・予定・計画 →作業遂行→確認→報告　等 ③個別相談　・相談／インタビュー ・必要に応じて各種検査・チェックリストの実施	①就労セミナー　・実際の職場を想定した練習場面 ・ウォーミングアップ・アセスメント期の各技能を組み合わせて実施 ②作業　受講者の状況に応じた作業の実施 ・事務・OA・実務作業 ・ジョブシャドーイング ・職場実習　等 ③個別相談　個別スキル付与等の実施 ④必要に応じて個別プログラムの実施

「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」の関連付け



具体的には、１期、13週間のプログラムの中で、作業面、対人面、ストレス対処、場面変化への対応等について、個々人の障害特性や課題のアセスメントを行い、その結果に基づいて各種のスキル付与支援を行っています。

スキル付与支援については、職業センター及び実際の職場での作業体験を通した作業遂行スキルの付与の他、就労セミナーで「問題解決技能」、「職場対人技能」、「リラクゼーション技能」、「マニュアル作成技能」の４つのトレーニングを実施しています。

就労セミナーの各技能トレーニングの内容

問題解決技能トレーニング

問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるよう支援します。

職場対人技能トレーニング

職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルを付与します。

リラクゼーション技能トレーニング

個々人の障害特性に応じたストレス対処技能を習得できるよう支援します。

マニュアル作成技能トレーニング

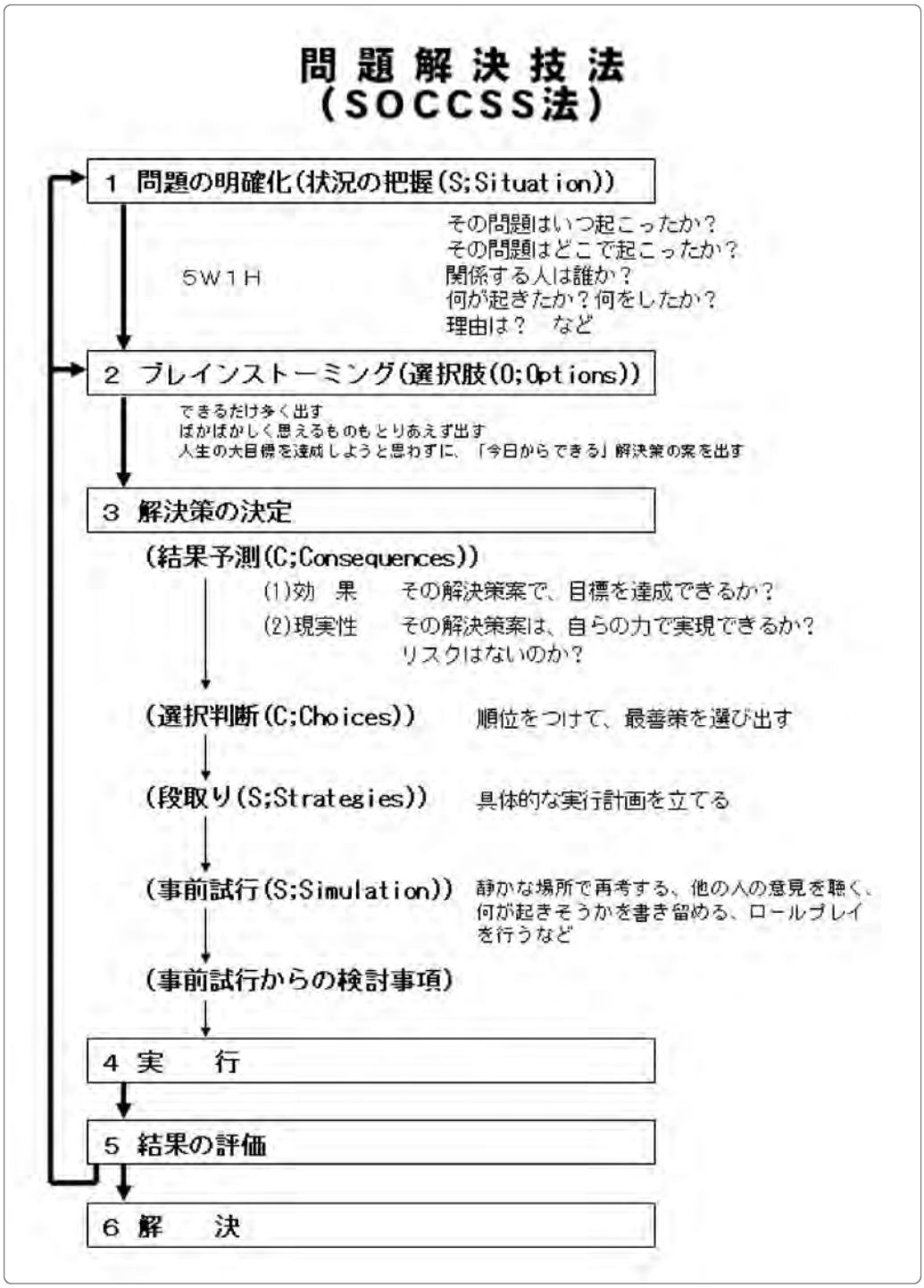
作業手順書の作成演習を行い、職務遂行上のスキルを付与します。

(3) 技能トレーニングの概要

就労セミナーの各技能トレーニングの概要は次のとおりです。

① 問題解決技能トレーニング

発達障害者の対人面やストレス対処等における課題について、米国でアスペルガー症候群の者のパニック防止を目的に開発された「ＳＯＣＣＳＳ法」を用いて、発達障害者自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにするトレーニングです。



②　職場対人技能トレーニング

グループワークの中で、発達障害者自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルを付与しています。

［職場対人技能トレーニング実施場面］

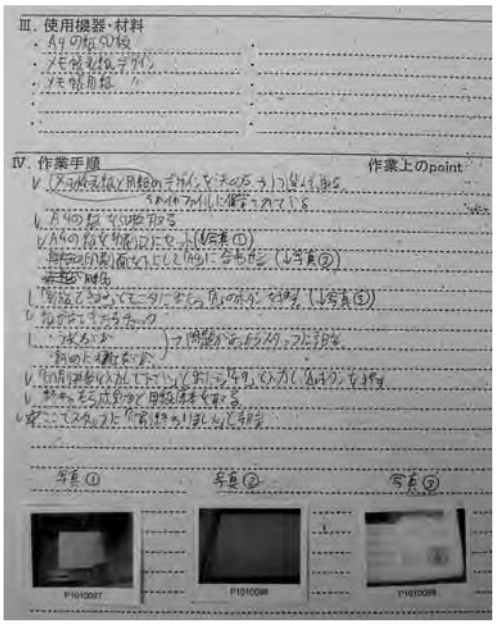
③　リラクゼーション技能トレーニング

発達障害者が個々の障害特性に応じたストレス対処技能を習得できるよう、基本的リラクゼーション（呼吸法、ウォーキング、ストレッチ等）を実施し、これらの活用状況を確認しながら、個人ごとに最適なストレス対処方法を検討し、スキルを付与しています。

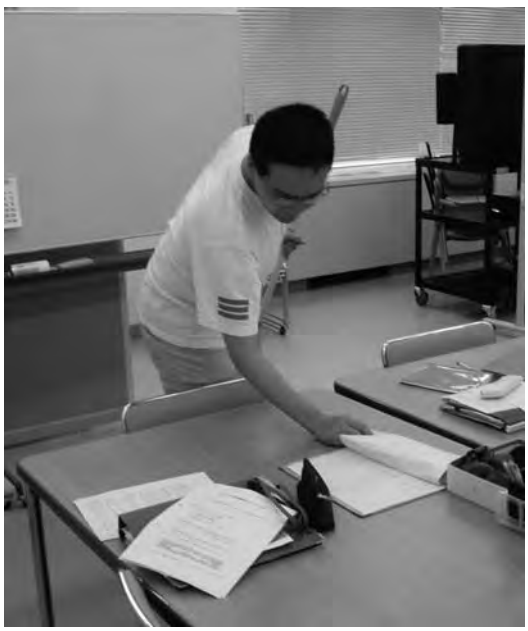
④　マニュアル作成技能トレーニング

職業センター及び実際の職場で、多様な作業種目について作業手順書の作成演習を行い、職務遂行のマニュアル化のスキルを付与しています。

［受講者が作成した作業手順書］



［作業手順書の活用体験］



第２章
技能トレーニングの実施方法

Ⅰ　問題解決技能トレーニング

1　トレーニングの概要

問題解決技能トレーニングは、発達障害に起因する職業上の課題について、受講者自らが問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにするトレーニングです。

発達障害者が抱える問題は多岐にわたりますが、これらの問題の背景には、社会性や想像力の不足等の障害特性や、情報処理に係る認知機能（情報の受信→判断→送信）で課題等があり、いずれの段階でも困難な問題を抱えていることが見て取れます。

発達障害者が抱える問題（例）

◇生活リズムの課題：「過去の対人関係での失敗がフラッシュバックとなり、安心して眠れない」
◇コミュニケーションの課題：「相手と会話する際に、いつもその趣旨を少しずつ取り違えてしまい、不必要な発言を繰り返してしまう」
◇自己効力感の課題：「自分に自信が持てないため、他者の言動や行動が気になり、作業中でもイライラ感が強くなってしまい退席してしまう」
◇出勤・通勤時の課題：「外出前の段取りが組めず時間に遅れる、通勤途上で注意が散漫になり切符をなくしたり、物を落とすことが多い」　等

また、診断が遅れた受講者の中には、それぞれの抱える思考や行動の特異性が児童期・青年期を通じて非常に深く形成されてしまい、行動や考え方が他者と顕著に異なることについて自責の念に駆られたり、周囲からのいじめにより自己効力感を低下させている者、統合失調症の症状やうつ症状等の二次障害を抱える者も少なくありません。

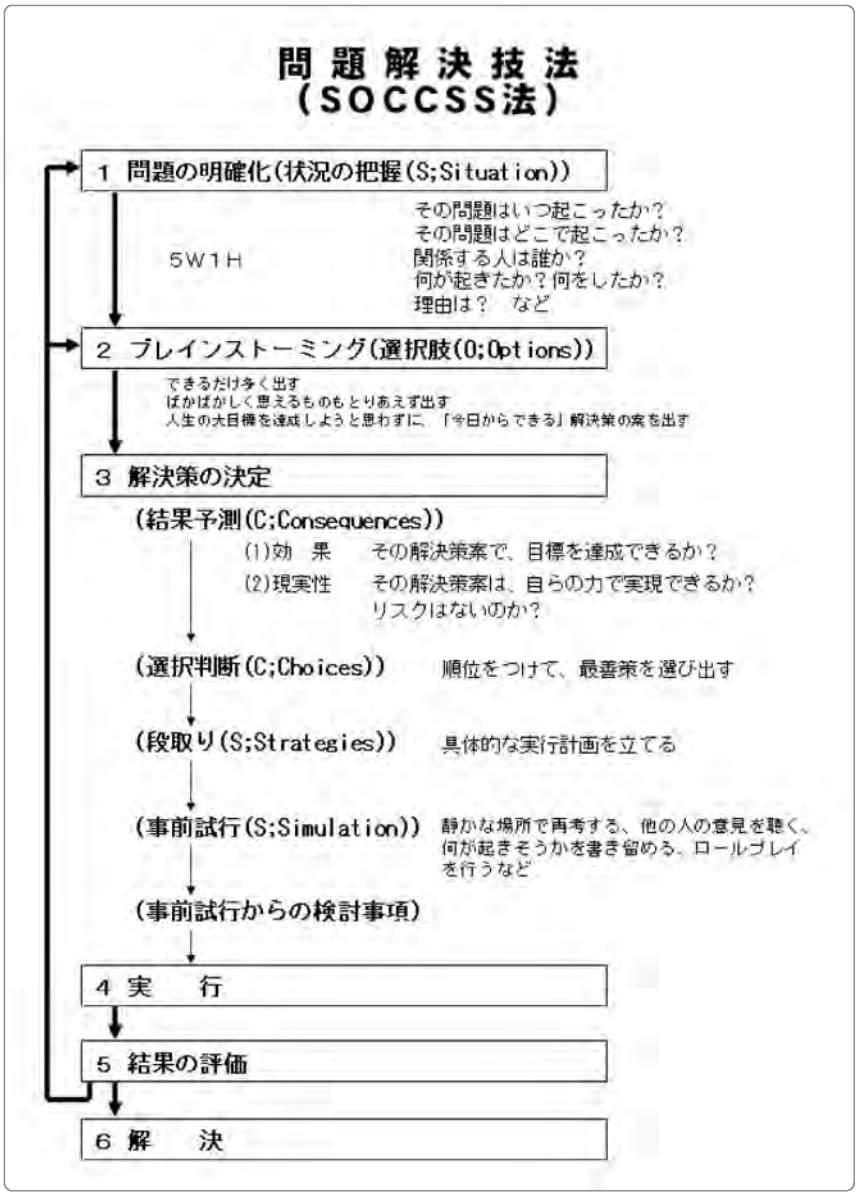
通常、発達障害を持たない者の問題解決方法の場合は、①要因や背景を客観的に分析し、②現実的に対応可能かどうか又は効果の有無を判断し、③事前にシミュレートを行い、④行動に移すという一連の過程を、“何気なく、即時的に”対処していることが多く、仮に選択行動を誤ったとしても、再度効果等の検証を行い、新たな対処方法を“自然に”選んでいることが多いように考えられます。

しかし、発達障害者は、その障害特性から前述した一連の流れを遂行することが困難であることが多いため、その障害特性に合わせ自ら対処方法を検討する目的で、プログラムでの問題解決技能トレーニングとして、米国カンザス大学のブレンダ・S・マイルズが、教育場面におけるアスペルガー症候群のパニック防止を目的に開発した「ＳＯＣＣＳＳ法」の基本コンセプトを援用しています。

問題解決技能トレーニングの各段階は、「Ｓ：状況把握 Situation」、「Ｏ：選択肢 Options」、「Ｃ：結果予測 Consequences」、「Ｃ：選択判断 Choices」、「Ｓ：段取り Strategies」、「Ｓ：事前試行 Simulation」で構成されており、認知機能（情報の受信→判断→送信の機能）を、目に見える形で取り出すことで、一般的な処理過程を理解し、さらに受講者自身の問題解決に係るスキルを付与することを目的としています。

問題解決技能トレーニングのねらい

発達障害者自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるよう、ＳＯＣＣＳＳ法を援用したグループワークを通じて、個別課題の対応・解決スキルを付与する。



2　トレーニングの流れ

問題解決技能トレーニングの流れ

詳しくは 10頁～

1　オリエンテーション

(1) トレーニングの趣旨、SOCCSS 法の概要を説明します。
(2) 受講者が職業生活上で「困っていること」について、意見交換を行います。

[配布資料]
・『問題解決技能トレーニング オリエンテーション資料』(資料Ⅰ－1)
・『問題解決技法（SOCCSS 法)』(資料Ⅰ－2)

詳しくは 13頁～

2　問題解決演習（支援者が設定したテーマ）

支援者が設定したテーマについて、SOCCSS 法の「問題の明確化～選択判断」の演習を行います。

[配布資料]
・『問題解決ワークシート』(資料Ⅰ－3)

3　問題解決演習（受講者の個別課題）

受講者の個別課題について、SOCCSS 法の「問題の明確化～選択判断」の演習を行います。

[配布資料]
・『問題解決ワークシート』(資料Ⅰ－3)

4　個別相談での問題解決に向けた支援

(1) トレーニング場面と似た場面に遭遇した際に、トレーニングのステップに沿って、受講者と相談を行います。

(2) 問題解決策の「段取り～結果の評価」を個別に実施します。

3　オリエンテーション

オリエンテーションを、受講者の個人差をなくして円滑に進めるために、教示マニュアルに従って進めています。

問題解決技能トレーニング オリエンテーション

1　問題解決技能トレーニングとは

○　問題解決技能トレーニングは、皆さんが今困っていること、苦労していること、又はこれまでの職業生活の中で困ったこと、苦労したことについて、皆さん自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにするトレーニングです。

○　個別相談で支援者と問題解決を目指す方法もありますが、トレーニングでは、グループワークを行って、皆さんの間で意見交換をし、他の人の意見も参考にしながら問題解決を目指していきます。

○　皆さんの年齢や就労経験等は様々ですが、トレーニングのグループワークでは、皆さん同士がこれまでの体験や苦労、その中で得た問題解決策について意見交換をしてもらいたいと思います。

○　他の人の意見で参考になるものがあれば、今後の職業生活の中に取り入れてみてください。また、会社や社会には、様々な考え方や価値観を持った人がいます。このグループワークが、こうした他の人の考え方等を知る機会になれば、なおよいかと思います。

2　ＳＯＣＣＳＳ法の概要

○　問題解決の手法は様々なものが考え出されていますが、本トレーニングでは、ＳＯＣＣＳＳ法という問題解決技法を活用しながらトレーニングを行います。

では、これから、ＳＯＣＣＳＳ法の流れについて説明します。別紙「問題解決技法（ＳＯＣＣＳＳ法)」（資料Ｉ－２）を見てください。

(1) 問題の明確化（状況の把握）

まず、問題を取り巻く状況を、「原因・行動・結果」、「５Ｗ１Ｈ」等の観点から整理します。これを行わないと、問題の所在が分からないままとなり、問題解決につながりません。

ここで重要なことは、冷静になって問題状況を整理するということです。誰もが、問題に直面すると頭が真っ白になって、冷静な判断がしづらくなります。特に対人関係の問題の場合、感情が先立ち、すぐさま「問題が生じたのは自分又は相手が悪いからだ」等と結論付けてしまいがちです。まずは、冷静になって問題状況を整理するように心がけてください。

(2) ブレインストーミング（選択肢）

次に、できるだけ多く問題解決策の案を出します。

ばかばかしいと思う案でも構いません。自分ではそう思っていても、皆で話し合っていくうちに良い解決策になるかもしれないからです。また、解決策案が思い浮かばない場合は、参考に他の人の意見を聴くだけでも構いません。

問題状況を的確に把握し、問題解決のための多くの選択肢を学べるよう、トレーニングでは、この「問題の明確化」と「ブレインストーミング」を重点的に行います。

(3) 解決策の決定

① 結果予測

１つ１つの解決策案について、「効果」と「現実性」を考え、実施した場合の結果を予測してみます。

例えば、Ａという問題に、Ｂ、Ｃの解決策案が挙がったとします。この場合、Ｂ、Ｃの各解決策案について、効果があるものには○、効果があるかもしれないもの又は効果が不明なものには△、効果がないものには×を付けます。また、実現可能なものには○、実現可能か不明なものには△、実現不可能なものには×を付けます。

② 選択判断

「結果予測」での検討結果から、より適切な問題解決策を選びます。

例えば、解決策案Ｂの効果と現実性を検討した結果、「効果○、現実性○」となった場合は「解決策として適切」と判断します。逆に、「効果×、現実性×」となった場合は「解決策として不適切」と判断します。

③ 段取り

「選択判断」で適切と判断した問題解決策について、具体的な実行計画を立てます。

④ 事前試行

具体的な実行計画を立てた解決策について、静かな場所で再考したり、他の人に意見を聴いてみたり、ロールプレイをしたりします。

○　その後、解決策を「実行」し、「結果の評価」を行います。

○　選択判断した解決策を実行しても、うまくいかない場合もあります。

その場合、「自分はダメだ」と考えるのではなく、自分の進歩した点、それまでの自分の取り組みを評価することが重要です。また、うまくいかなかった場合の気持ちのコントロールや対応の方法を考え、準備しておくことも重要です。

３　皆さんの「困っていること」をお聴かせください

○　これまで問題解決技能トレーニングやＳＯＣＣＳＳ法の概要を説明しましたが、次は、具体的なテーマを設定して問題解決の演習を行います。

○　テーマは、皆さんから「今困っていること、過去に苦労したこと」を聴いた上で設定したいと思います。プログラム修了生が挙げた「困っていること」（資料Ｉ－１）等も参考に、皆さんの「困っていること」を教えてください。

4　問題解決演習の実施方法

(1) 問題の明確化（状況の把握）

➢　「問題解決ワークシート」（資料Ｉ－３）の「原因・行動・結果」の各項目を手がかりとして、問題場面に関連する事実、問題解決に必要な情報を抽出・整理します。

そして、問題の所在を明確化し、問題解決の糸口（どの部分にどのようなアプローチが必要か）を見出します。

➢　「問題の明確化」のグループワークでは、各受講者の問題状況の捉え方、思考や行動の特徴、過去の職業経験やつまずきの原因、問題解決策のレパートリー、他者の意見や体験情報の理解・受入れ、障害特性への気付き等についてアセスメントを行います。

［受講者の問題状況の捉え方、思考等の特徴（例）］

自責的／他責的	問題の原因について、「全て自分が悪い」、「相手（又は社会）が悪い」と考える。
努力不足	問題について、「自分の努力不足が原因。限界まで頑張れば解決できる」と考える。
着目点が限定的	自分が着目していることだけを前提として、「自分（又は相手）はこうすべきだ」と結論付ける。
思考の堅さ	物事を「白か黒か」のように極端な考え方で捉え、その変更が利きづらい。
思い込み	自分の中で思い込みを発展させ、問題の核心から逸れてしまう。
趣旨の誤解	他者の発言や表情の捉え方に特徴があり、問題状況の的確な把握が難しい。
パニック、フラッシュバック等	ストレス発生時の感情の影響で、冷静に問題状況を整理することが難しい等。

他者の発言や表情の捉え方に特徴がある受講者については、その考え方を聴き取りながら、他者の発言の趣旨等を解説・説明します。

思考方法が独特な受講者については、個別相談でその考え方や背景を聴き取りながら、グループワークの場を含めて、別の角度から捉えてみることの有用性や他者との考え方の相違等を指摘します。

ストレス対処に課題がある受講者に対しては、別途、個別のリラクゼーション技能トレーニング等を実施します。

こうした取り組みを行い、継続受講につなげていきます。

ポイント①　支援者が設定したテーマで演習する場合の意見の求め方

受講者が同様の問題に直面した経験がある場合は、その時の状況を振り返って意見を述べてもらいます。そうでない場合は、同様の問題に直面したらどのように考えるかを述べてもらいます。

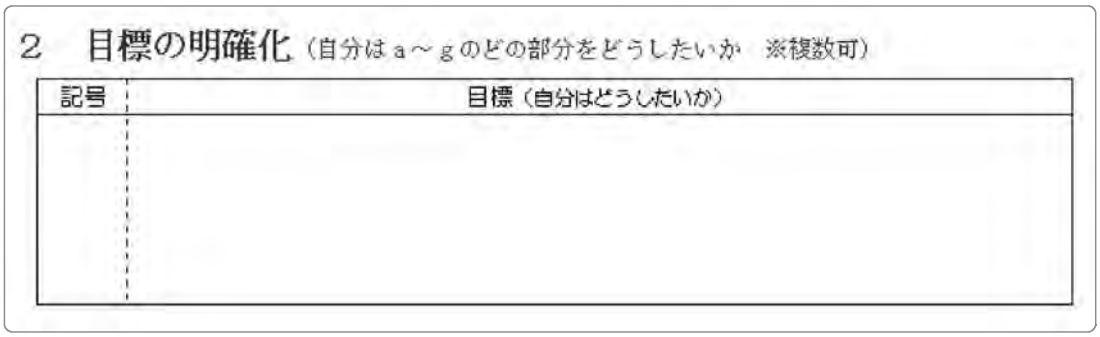
ポイント②　「こういう状況も考えられる」という意見が出た場合

例題の場面設定に関して、受講者から「こういう状況も考えられる」といった意見が出る場合があります（例えば、“ミスが発生する状況”と一言で言っても、単独で作業をしていて自己責任でミスが発生する場合と、集団で作業をしていて誰のミスかが特定できない場合が考えられる」等）。

このような場合は、いったん参考意見として受け入れ、他受講者の関心や場面理解の状況に応じてトレーニングで取り上げる等の対応をします。

(2) 目標の明確化

➢ 「問題解決ワークシート」の「１ 問題の明確化」のａ～gについて、「自分はどの部分をどうしたいか」を明確にします。


２ 目標の明確化（自分はａ～ｇのどの部分をどうしたいか ※複数可）

記号	目標（自分はどうしたいか）

➢ より適切な問題解決策を導き出せるよう、「ブレインストーミング→結果予測→選択判断」の各段階で、ここで検討した「この問題に対してどうしたいのか」について、受講者に振り返りを促します。

(3) 解決策の決定（ブレインストーミング→結果予測→選択判断）

イ ブレインストーミング

➢ 先に明確化した「目標」に基づいて、解決策案をできるだけ多く出してもらいます。「以前、実際に使ってみたらうまくいった方法」もあれば、それも出してもらいます。

３ 解決策の決定（ブレインストーミング → 結果予測 → 選択判断）

解決策案	効果・現実性	選択判断

➢ 受講者の障害特性、問題解決における困難性（例えば、様々な問題状況に同じ方法で対応し、失敗を繰り返してしまう等）を踏まえた支援が必要です。

特に、問題解決案のレパートリーが少ない受講者にとっては、不安感や緊張感を抱えながらの参加となるため、受講者が解決策案を挙げられなかったことにつまずきを感じたり、参加意欲を低下させることがないよう十分な配慮が必要です。

ポイント③　解決策案を多く挙げることを重視

明らかに不可能と思われる解決策案も挙がってきますが、この段階では否定をせずに、できるだけ多く挙げてもらうことを重視します。

支援者は、受講者が多くの解決策案を挙げられるよう、「問題の明確化」で整理した情報等について、適宜補足します。

ポイント④　解決策案を挙げられない受講者への対応

解決策案を挙げられない受講者の中には、取り上げているテーマや集団で検討することへの拒否感がある者や、障害特性から解決策案が思い浮かばない者がいます。

このような受講者については、無理に解決策案を出させるのではなく、他者が挙げた解決策案と同意見であれば、それを聴き取るだけでも勉強になること等を個別に補足します。

それによって、回を重ねるごとに、解決策案を挙げることが可能になる場合もあります。

ロ　結果予測

➢　「ブレインストーミング」で挙がった解決策案について、「効果」と「現実性」を検討します。

＜効果＞

- 「その解決策案で、目標を達成できるか」について検討します。
- 効果があるものには○、効果があるかもしれないもの又は効果が不明なものには△、効果がないものには×を付けます。

＜現実性＞

- 「その解決策案は、自らの力で実現できるか」について検討します。
- 実現可能なものには○、実現可能か不明なものには△、実現不可能なものには×を付けます。

ポイント⑤　「不可能」な解決策案は、他者の意見をもとに理由を整理

時間的・物理的に無理がある解決策案や、受講者の状況から判断して過大な解決策案については、他受講者の意見や支援者の助言をもとに、実現不可能な理由を整理します。

ポイント⑥　○、△、×を付けにくい場合

意見を出した者に配慮して、受講者が○、△、×の付記をためらう場合があります。また、想定している状況等によって、受講者間の効果・現実性についての意見が一致しない場合があります。

このような場合は、①無理に○、△、×を付けなくてもよいこと、②むしろ意見が一致しない理由、各人の考え方や想定している状況等について意見交換することに意義があること、③この段階での意見の重み付けが次の「選択判断」で重要になってくること等を解説します。

ハ　選択判断

➢　「結果予測」での検討結果に基づいて、次の方法で順位付けをし、解決策を決定します。

順　位	効　果	現実性	選択判断
1位	○	○	→ 解決策として適切
2位	○ △ △	△ ○ △	
3位	○ △ × ×	× × ○ △	
4位	×	×	→ 解決策として不適切

➢　基本的には、1位となった解決策案について、次の「段取り」を検討します。

ただ、問題解決策を実効あるものとするためには、受講者自身の主体的な取り組みが不可欠であり、その意味で、各受講者が順位付けに必要以上にこだわらず、「自分が納得できる解決策」を選ぶということも重要です。

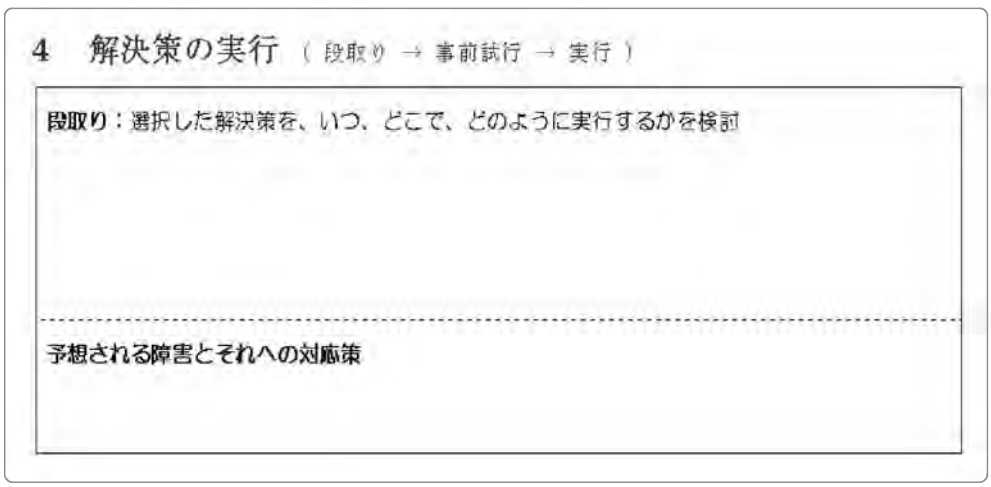
このため、受講者には、他者の意見を参考にしつつも、最終的には「自分に合う解決策」を選んでよいことを説明します。

(4) 解決策の実行（段取り→事前試行→実行）

イ　段取り

➢　「選択判断」で採用した解決策について、具体的な実行計画を立てます（いつ、どこで、どのように実行するか）。

➢　また、実行の際に予想される障害とそれへの対応策についても検討します。



ポイント⑦　解決策の効果・現実性を再検討する必要が生じる場合も

「段取り」の検討中に、選択判断した解決策が実現不可能であることに気付いたり、新たな解決策案を思いつく場合があります。その場合は、効果や現実性の再検討を行います。

ロ　事前試行

➢　実行計画を立てた解決策について、「問題解決ワークシート」を参考に、事前試行を行います。

➢　実施後、必要に応じて、実行計画を見直し、それに基づき再度事前試行を行います。

事前試行の方法	一つ選ぶ
1　静かな場所に腰を落ちつけ、いろいろな行動の選択肢と結果予測に基づき、どんな事前試行ができるか（できないか）をよく考える	
2　友達、支援者、その他の人に、自分の考えた行動プランについて相談してみる	
3　自分の選んだ選択肢と結果予測に基づき、その状況では何が起きそうかを書き留める	
4　自分の選んだ選択肢を、2~3人で事前に演じてみる	
5　その他の方法	

事前試行からの検討事項

➢　問題行動へのアプローチ経験が少ない受講者にとって、「事前試行」は、次の「実行」段階でのストレスを軽減させる重要なトレーニングになります。

失敗経験を積み重ねた受講者の場合、トレーニングで取り組んだ内容が結果を結ばないと、さらに失敗経験として認知してしまう可能性があります。

このため、①解決策を実行しても、うまくいかない場合もあること、②その場合、「自分はダメだ」と考えるのではなく、自分の進歩した点、それまでの自分の取り組みを評価することが重要であること、③うまくいかなかった場合の気持ちのコントロールや対応の方法を考え、準備しておくことも重要であることを予め説明しておく必要があります。

ハ　実　行

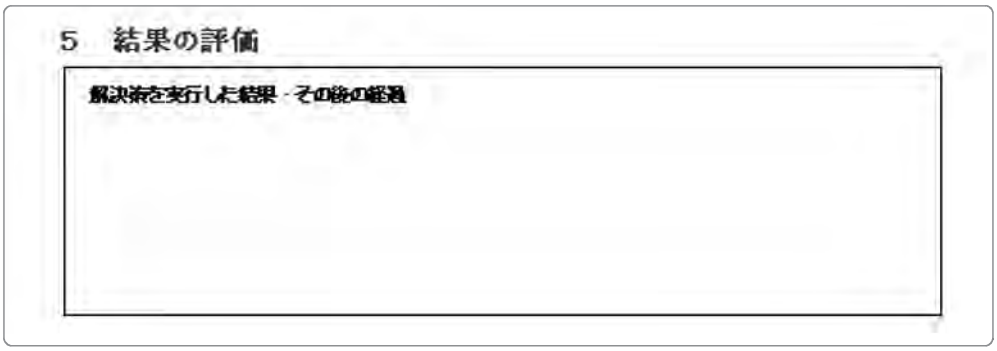
➢　これまでの検討結果に基づいて、受講者が解決策を実行します。

➢　トレーニング終了後、解決策を実行する機会がない場合や、「実行」後の「結果の評価」がタイムリーに行われなかった場合には、トレーニングの効果が低下するおそれがあります。

このため、作業や職場実習等において、①トレーニング場面と似た場面に遭遇した際に、受講者に解決策の実行を促す、②意図的に実行できる場面を設定する等の留意が欠かせません。

(5) 結果の評価

➢　実行結果を振り返り、必要であれば、再度「問題の明確化」に戻り、解決策について検討します。



➢　実行した結果はともかく、困難な課題にアプローチした行為そのものを賞賛することが何より必要であり、これが受講者の残された課題に向き合うモチベーションにつながります。

また、実行した状況を振り返り、今後の対策を検討する過程で、より現実的で有効な解決策を考えつく場合があります。そのため、この「結果の評価」を必ず実施する必要があります。

〈一口メモ①〉　グループワークの効果

問題解決演習では、受講者によって効果速度は異なるものの、回数を重ねることでトレーニングへの能動性が高まり、現実的な思考が可能になる傾向が認められました。

例えば、当初抵抗感を示していた受講者が、集団での意見交換の意義を見出したり、自らの課題認識を深めたりした事例もありました。また、トレーニングの序盤には有効な解決策案を挙げられなかった受講者が、受講者間で意見交換を繰り返すことによって、他者の意見や体験情報を含めて選択判断できるようになった事例もありました。

〈ーロメモ②〉　グループワーク実施上の心構え

グループワークでは、受講者の思考やコミュニケーションの特徴等により、受講者の発言内容が逸れたり、パニックが起きたりすることがあります。

この際、支援者は、①常に冷静さを保つこと、②コーディネート役に徹すること（１人で場面をコントロールしようとせずに、議論の方向性を押さえつつ、受講者の発言や他の支援者の指摘をヒントに場面を動かす）、③主題から逸れた発言に対しては、発言者の意図を丁寧に汲み取った上で別の言葉で表現すること等に留意が必要です。また、全ての意見に回答しようとせずに、不明点は他者に回答してもらう、受講者に聴いてみる、素直に「わからない」と回答することも、大切なポイントです。

いずれにしても、グループワークの実施に当たっては、各受講者の発言内容を想定する等事前の準備やシミュレーションが欠かせません。

５　問題解決演習のテーマの設定方法

問題解決演習のテーマ（例題）は、次の方法で設定します。

①　オリエンテーションで、受講者が職業生活上で「困っていること」について意見交換を行い、それをもとに設定する。
②　プログラム修了生が挙げた「困っていること」（表１。オリエンテーションの際、資料Ｉ－１として受講者に説明。）をもとに設定する。
③　職場対人技能トレーニングで聴取した「困っていること」（表２－１、２－２）をもとに設定する。
④　受講者の個別課題（受講者が現在直面している又は過去に直面した問題）を取り上げる。

表１「プログラム修了生が挙げた『困っていること』」

【作業面】
- 指示理解（口頭説明だけでは理解しにくい、矢継ぎ早の指示についていけない等）
- ミス（同じミスを繰り返してしまう等）
- 集団作業（他者とのコミュニケーションがうまくとれない：報告、連絡、相談等）
- 集中力（誰かがそばを通ったり、音がしたりするとそちらに注意が向いてしまう等）

【コミュニケーション・人間関係面】
- 相手の意図が分からない
- 自分の思いをうまく伝えられない
- 同僚とのコミュニケーション（休憩時の雑談等）
- 面接

【生活面など】
- 外出前の段取り（時間がかかって遅刻してしまう）
- 余暇の過ごし方
- 睡眠（気になること、不安なことがあるとなかなか寝付けない）
- 忘れ物、落とし物
- 予期せぬトラブルへの対応（電車のトラブル等）
- ストレス対処

表２－１　「職場対人技能トレーニングで聴取した『困っていること』

テーマ	困っていること	具体的なコメント
挨拶する	①挨拶する相手の判断	人がたくさんいる場合、誰に挨拶したらよいかがわからない。
		事務所の入口で大勢の人に向かって挨拶するのと、１人1人に挨拶するのとでは、どちらがよいのか。
	②視線	視線を合わせることが苦手。
		視線を合わせすぎて、相手から「気持ち悪い」と言われたことがある。
	③お辞儀の角度	適切なお辞儀の角度がわからない。
		お辞儀は深くした方がよいのか。深くお辞儀をすると慇懃無礼になるのか。
	④相手との距離	遠くから上司が歩いてくることに気付いたが、その場合、どのぐらいの距離から挨拶・会釈をすればよいのか。
	⑤すれ違いざまの挨拶	すれ違う時は立ち止まって挨拶した方がよいのか。歩きながら挨拶してもよいのか。相手が上司の場合はどうか。
		一度挨拶をした人と再びすれ違った時にはどうすればよいか。
	⑥苦手な人への挨拶	苦手な人への挨拶はどうしたらよいのか。
		挨拶をしても、返事をしてくれない人にはどう対応したらよいか。
報告する	①話しかける時のマナー	人に話しかける時のマナーがわからない。
	②相手との距離	相手との距離が近すぎて、上司を困らせたことがあった。
	③相手が近くにいない時	報告したい人が近くにいない場合はどうしたらよいか。
	④簡潔に伝える	報告の内容をうまくまとめられなかった。
質問する	①タイミング	相手が忙しそうにしていると質問しづらい。
		相手の都合を確かめないまま質問してしまい、「うるさい」と怒られたことがある。
		わからないことがあると、相手が話をしている途中でも、すぐに質問してしまうため、「話の邪魔をしている」と思われたことがある。
	②言い方	どのように質問したらよいのかがわからない。
		「どこがどうわからないのか」がわからない場合、どのように質問したらよいか。
	③簡潔に伝える	相手にわかりやすく伝えられない。細かく伝えてしまい、かえってわかりにくくさせてしまう。
	④質問の回数	何度も質問して相手に怒られた経験がある。
	⑤相手の反応が不安	相手から馬鹿にされたり、うるさく思われたりするのではないか。
		質問することで相手が嫌な思いをするのではないかと心配してしまう。また、質問内容を忘れ、間が空いてしまうのも怖い。
		相手から「後にしてくれ」、「何で私の説明がわからないんだ」と言われ、上司との関係が悪くなったことがある。
		同じ質問をしてしまうと、話を聞いていなかったと思われる。
	⑥質問しにくい環境	「自分は1回しか言わないから」と前置きされて指示を出されたため、その後、質問できなかった。
	⑦その他	わからないことがあるのは、恥ずかしいことだと思っていた。
		メモを取っていたら、いちいちメモを取らなくていいと言われた。
		メモを取ったが、自分が書いたことに自信が持てず、質問してしまった。
確認する	①タイミング	相手の状況を考えずに、長々と確認してしまうことがあった。
		指示内容が多い時、どの時点で確認したらよいのか。
		メモをしながら確認する方がよいのか、メモを書き終えてから顔を上げて確認する方がよいのか。
	②言い方	「確認させていただきたい」と前置きしてから確認する方がよいのか、前置きせずにすぐ確認する方がよいのか。
	③確認の回数	自分はしつこく確認してしまう傾向があるが、どのくらいの頻度の確認ならば、相手に「しつこい」と思われないのか。

表2－2　「職場対人技能トレーニングで聴取した『困っていること』

テーマ	困っていること	具体的なコメント
職場で謝る	①謝る回数	必要以上に謝ってしまう。
		何度も謝って、しつこいと言われたことがある。何回謝ればいいのかわからない。
	②パニック、動揺	ミスをした時には、慌てたりパニックになったりしやすく、謝る余裕がなくなる。
		きつい言葉で注意されると、謝罪の言葉がすぐ出てこない。
	③言い訳等	これまで言い訳していることが多かったような気がする。
		傷つくことを言われた時にどう対処したらいいか。
		上司から腹の立つことを言われ、言い返したくなった時はどうしたらいいか。
遅刻した時の対応	理由を言わない	どんな理由も言い訳になるので、遅刻の理由は言わない。
残業を引き受ける	突然残業を指示された時の対応	急に残業を指示されると混乱してしまう。
		すぐに返答できない時はどうすればよいか。
残業を断る	①断り方	終電間際、別の用事がある時、通院日等に残業を頼まれると辛い。このような場合は、どのように断ったらよいか。
	②その他	残業は何が何でもやらなければならないと思っていた。
人のそばを通る時には	①一言かけにくい状況	相手が他の人と話をしている時や、話がなかなか途切れない時には声をかけにくい。
	②注意が他に向いている場合	自分の行き先しか目に入っていなくて、周りに人がいることに気付かず、人や椅子にぶつかることがある。電話が鳴ると、「早く電話に出なければならない」という思いが頭を占め、そばにいる人に気付かず、ぶつかってしまう。
会話を遮り、用件を伝える	①会話を遮るタイミングがつかみにくい	話が盛り上がっている時、深刻な話をしている時、打ち合わせをしている時等には、会話を遮るタイミングがつかみにくい（特に、相手が自分にとって怖い人、嫌な人の場合）。
		会話を遮ることは苦手なので、相手の話が終わるまでひたすら待つことにしている。
	②急に話しかける	相手が作業中であっても、自分の用件のことで頭がいっぱいになり、急に話しかけてしまう。相手を驚かせていたかもしれない。
	③その他	声をかけても、相手が忙しいとなかなか応じてくれない。その場合、どうしたらよいか。
休憩時の会話	①話の切り出し方	何を話したらよいか迷う。輪の中に入るのが難しい。
		一方的に話しかけたり、相手をしらけさせる会話をしたりして失敗したことがある。
	②失言	悪気はないが、相手を傷つけてしまうことがある。
		隠し事が苦手で、言ってはいけないことをつい言ってしまう。
		あまり聞いてはいけないことを追及してしまったことがある。
	③興味のない話題への対応	興味のない話を聞き続けることが辛い。その場合、どのように対処したらよいか。
	④非言語的コミュニケーションの苦手さ	曖昧な表情を読み取ることが苦手。
		相手の言葉を文字どおりに受け取ってしまう。

〈一口メモ③〉　受講者の個別課題の取り上げ方

集団場面で自分自身の過去のトラブル等も検討することになるため、個別課題を取り上げることに不安感や抵抗感を示す受講者もいます。

一方で、不安感が強かった受講者が、グループワークへの参加や個別相談等を通じて、①自分自身と他受講者の課題が共通する構造を持つこと、②これらの課題について受講者間で意見交換することで、より良い解決策を見出せる可能性があること等に気付き、「集団場面で話してみてもいいかな…」と変化していくこともありました。

しかし、あくまで無理強いはせず、集団場面での検討が難しい受講者には、個別相談でじっくり対応していくことが重要です。

〈一口メモ④〉　トレーニングのフォロー

個別課題の演習中、過去のトラブルに触れたことでフラッシュバックを起こし、その後のトレーニングへの参加を躊躇した受講者がいましたが、トレーニング終了後に個別相談を行うことで、トレーニングの継続受講につなげました。このように個別課題の演習では受講者自身が過去につまずいた課題を取り上げることになるため、トレーニング終了後に十分なフォローを行うことが重要です。

また、支援者が設定したテーマであっても、過去の問題場面を想起しストレスを高めやすい受講者もいるため、受講者の意思を確認しつつ、無理なく受講してもらう配慮（セッションでの発言をパスする、又は見学席へ移動することを許可する。個別相談で対応する等）が必要です。

＜参考:問題解決技能トレーニングで提出された意見＞

例題 『センター内での作業中、指導員からミスを指摘された時に言い訳をした。』

＜行動＞
・いつ→作業中、ミスを指摘された時　・どこで→センター内　・誰に→指導員

問題の明確化（状況の把握）			→ 目標の明確化
行動	a 何をしたか	言い訳をした。	・いろいろな場面をシミュレートして、言い訳をしない体をつくっていく。 ・なぜそのようなことをしたのかという「理由」を伝える（言い訳も、よく捉えれば「説明」という側面もある）。
		指示された事を守らずミスをした。	・ミスしないようにする（自分だけでミスを改善できない場合は、①他の人の力を借りる、②作業自体を変えてもらう）。
	b その時の自分の気持ち	・自分では筋の通った行動と思った。 ・恥ずかしい。 ・自分のミスを認めることができない（後で「しまった」と自分を責めるが、後になってからでは遅い）。	・恥ずかしがらずに、自分のミスを認めるようにする。 ・具体的な報告の仕方（タイミングや言い方等）を用意しておく。 ・謝り方を工夫する（すぐその場で謝る＋メモを置いておく）。 ・ミスに対する見方を変える（「ミスをしても、繰り返さないように努力すればよい」）。
結果	c 自分への影響 ⇩ e 自分の気持ち	・「仕事ができない人」と思われる。→得意な仕事が回ってこなくなる（雑用ばかりになる）。 ・同僚との関係が悪くなり、会社を辞めてしまう。 ・仕事の効率が落ちる。 ・気に病む。マイナスの気持ちが交錯する。罪悪感。モヤモヤ、イライラ、後悔。（会社を辞めたら）お金や生活をどうしようと思う。	・ミスを指摘された時の状況は、時間が経っても思い出して落ち込むことがある。自分のメンタル面をいい方向に向ける技能を習得したい。 ・その場で落ち着いて対処し、いい選択肢を選べるようにしたい。 ・原因を究明して理解し、落ち着いて対処したい。
	d 他者・相手への影響 ⇩ f 他者・相手の気持ち	・関係が悪くなる。 ・仕事の効率が落ちる。 ・「まだまだ未熟だな」と思われる。 ・「この人は大丈夫か？」と思われる。	・相手との関係を良好にしていきたい。 ・言い訳せずに、理由を説明して謝る。その後、きちんと仕事をする。 （言い訳をしてしまった後に、他人の気持ちを変えることは難しいので、まずもって言い訳をしないことが重要。）
原因	g なぜ言い訳をしたか	・嫌な上司だったから。 ・「判断」のミス（自分のミスを認めたくない）。 ・瞬間的に目先の利益をとる行動（上司から怒られる等のリスクを回避する行動）をとった。 ・予測判断のミス。 ・何回もミスを指摘されたから。 ・恥ずかしいから。 ・自分を正当化するため。 ・他人に責任を転嫁したかったから。	・目先の利益をとる行動を反射的にしない方法を体で覚える。そのためのトレーニングを行う。

※「嫌な上司」とは…？
・厳しいだけ。
・人格を傷つけるような言葉を遣う。
・仕事ぶりだけでなく、性格にまで口を出す。
・自分の失敗を他人に転嫁する。
・些細なミスにも怒る（重箱の隅をつつく）。

〇厳しくても、仕事と関連付けて指摘してくる上司とはうまく仕事ができていた。
〇ミスを指摘された場合、上司が考えていることや、「職業人とはどうあるべきか」を考えて対処してきた。

※備考
・ミスが自己責任で起こった場合→言い訳不能状態
・ミスが自分のみに原因がない場合→言い訳（反発）してしまうかもしれない
　責任を押し付けられる思いになる

	解決策案	効果・現実性
1	言い訳をしないで謝る（完全に自分に非がある場合）。	効果あり。現実性あり。
2	失敗の原因を探る。	・同じ失敗を繰り返さないようにするためにも重要。 ・ただし、言い訳したことに対する解決策にはならないため、他の選択肢と組み合わせて実施する必要あり。
3	問題場面に直面しても精神状態を安定させる修行を積む。	・効果は見込めるが、時間がかかる。 ・時間がかかるのは当然だが、それでも重要なこと。
4	理由をきちんと説明して謝る（自分に非がない場合）。 ※自分の部下がミスした場合は、上司に理由を説明し、謝った後で、部下に注意する。	・「理由の説明」と「言い訳」は紙一重。回数、話の長さによっては、言い訳と受け止められるおそれもある。 ・説明のタイミングは、かなり難しい。説明内容を文書で提出する方がよい場合もあるかもしれないし、相手のキャラクターを踏まえることも重要。 ・自分に非がなくても、直属の部下のミスであれば「監督責任」として自分の非とする。 ・「謝る」という行動からは、感情を除外して考えてみることも一方法。
5	「仕事を引き受けた時点で、自分に責任が発生する」と考える。 （自分に非があってもそれに気付いていない場合もあるので。こう考えることで、ミスをした時には謝ることが自然と必要になる。）	・この考え方は大切。その上で、ミスの原因を探る、謝る等の他の選択肢を組み合わせて実施することが効果的。 ・自分の落ち度を他人に押し付けることはなくなると思う。 ・考え方を変えることによって、「謝る」という行動をとりやすくなる。ただし、反射的に言い訳してしまう人には難しい考え方かもしれない。 ・「プロ意識を持って仕事をする」という意識を持つためにはよい考え方。
6	自分の行動の影響を考えるトレーニングをする。	・時間はかかるが、効果はありそう。
7	謝る場面になったら“信号行動”を入れる。 （例えば、「深呼吸」し、それをした後は「謝る」という行動を連続してできるようにする。）	・効果はありそう。
8	謝ることを“ゲーム”として捉える。 （高得点をとるために適切な行動を考え、実行する。）	・状況を客観的に捉えるための練習になる。
9	ミスをしないようにする。	言い訳をする状況を生み出さない点では効果がある。 ※自分だけでミスの改善が難しい場合は、他者の力を借りる必要あり。
10	様々な場面を想定してシミュレーションする。	・失敗の原因を踏まえた練習が必要。 ・就労経験が少なく、様々な場面を想定することが難しい場合は、就労経験の多い人と一緒に練習。

Ⅱ　職場対人技能トレーニング

1　トレーニングの概要

発達障害者のコミュニケーションスキルの習得については、米国を中心に様々な支援技法が考案されており、日本でも教育機関や福祉機関によるＳＳＴ等のトレーニング方法を用いた支援が実施されています。

例えば廊下での挨拶で、「すれ違う時に自分自身に軽く会釈をしたのか、後ろの相手に会釈をしたのかがわからない」（**受信**の問題）、「歩きながら挨拶する時は、立ち止まって挨拶するのが適当なのか、すれ違いざまに挨拶してもよいのか迷う」（**判断**の問題）、「挨拶する際に、タイミングが合わず頭の下げ方がぎこちなくなってしまう」（**送信**の問題）等々、挨拶一つとってもその遂行に至るまでの過程で、発達障害の障害特性から生じる障壁が非常に多いことがわかります。

また、体得したスキルの般化についても課題があり、例えば、児童期に定型的な挨拶のフレーズや、ある会話のパターンを切り出したスキルトレーニングを繰り返し実施した結果、発達障害者の認知特性によりどの場面でも同じスキル（定型的な挨拶やフレーズ）を繰り返し、場面にそぐわない対応でいじめを受け、社会生活に不適応を起こす場合も多いとの指摘があります。

こうしたことから、本トレーニングでのスキル付与については、次の４点を基本コンセプトに据え、トレーニング方法を構築しています。

① 職場で行う意味や必要性等の知識付与を行うこと
② プログラムで獲得したスキルを実際の就労先において活用できるよう、共通する場面やスキルを厳選すること
③ 支援者のアセスメントの結果に基づき支援すること
④ 支援者のモデリングを通じ、わかりやすく提示すること

職場対人技能トレーニングのねらい

１　グループワークの中で、発達障害者自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルを付与する。

２　相手の考え・気持ち等についての知識付与を併せて行うことにより、自己と他者との思考や感情の相違を考えるきっかけを与え、それらを観察する力を高める。

３　報告や質問等の「基本課題」のスキル付与を基盤にして、難易度の高い「応用課題」も設定し、より実践的な職場対人技能を付与する。

2　トレーニングの流れ

職場対人技能トレーニングの流れ

詳しくは 29頁～

1　オリエンテーション

トレーニングの趣旨、進め方、受講上のルールについて説明します。

［配布資料］
・『JST オリエンテーション資料』（資料Ⅱ－1）

詳しくは 32頁～

2　基本課題

基本的な知識・技能を付与します。

［テーマ］
・挨拶する　・報告する　・質問する　・確認する
・職場で謝る　・遅刻した時の対応　・残業を引き受ける　・残業を断る

［配布資料］
・『JST ワークシート』（資料Ⅱ－2、Ⅱ－2－1～8）

3　応用課題

実践的な職場対人技能を付与します（話しかけのタイミングを見計らう必要がある場面、予測困難な場面への対応等）。

［テーマ］
・人のそばを通る時には　・会話を遮り、用件を伝える　・休憩時の会話

［配布資料］
・『JST ワークシート』（資料Ⅱ－2、Ⅱ－2－9～11）

4　個別課題

問題解決技能トレーニング、個別相談、職場実習等の場面も活用しながら、受講者の個別課題の対応・解決スキルを付与します。

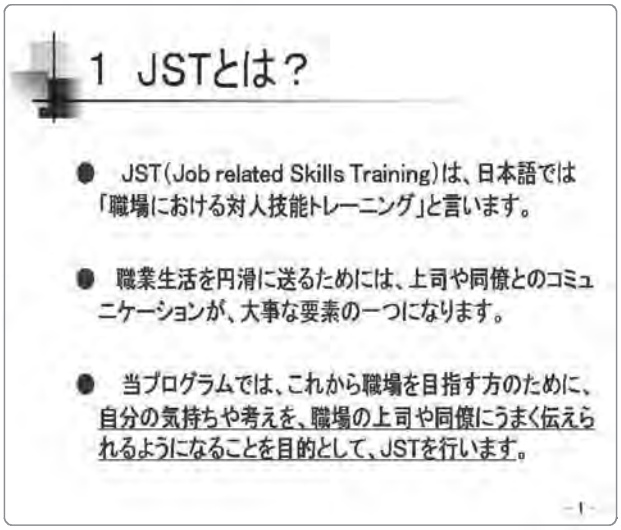
3　オリエンテーション

オリエンテーションを、受講者の個人差をなくして円滑に進めるために、教示マニュアルに従って進めています。

職場対人技能トレーニング オリエンテーション

1　ＪＳＴとは？

○　職場対人技能トレーニング（ＪＳＴ）は、就労セミナーの技能トレーニングの一つです。



○　ＪＳＴという言葉は Job related Skills Training の略称です。直訳すると「仕事に関係する技能のトレーニング」となりますが、プログラムでは、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルに焦点を当ててトレーニングを行います。

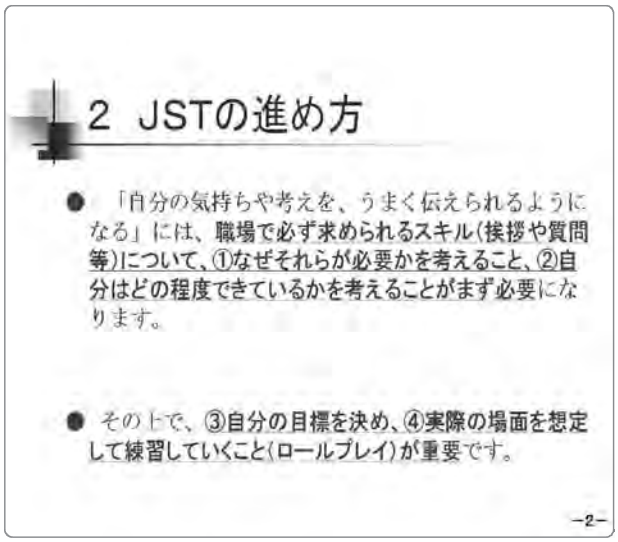
○　職場における対人スキル、つまり、上司や同僚とのコミュニケーションは、職業生活を円滑に送る上で、大事な要素の一つになります。

○　そこで、ＪＳＴでは、これから就職を目指す皆さんが、自分の気持ちや考えを職場の上司や同僚にうまく伝えられるようになることを目的として、トレーニングを行います。

2　ＪＳＴの進め方

○　次に、ＪＳＴの進め方について説明します。

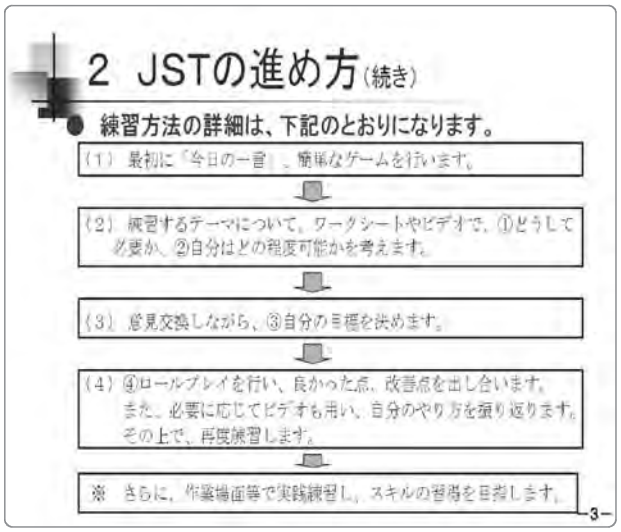
ＪＳＴでトレーニングすることは、職場で必ず求められる対人スキル、すなわち、挨拶や質問等です。



○　ところで、挨拶や質問等は、なぜ職場で必要なのでしょうか。ＪＳＴでは、まずそれを考えます。

○　そして、自分は今どの程度挨拶等の対人スキルを習得できているかを考え、自分自身の課題について理解を深めます。その上で、自分の目標を決め、実際の職場を想定した練習（ロールプレイ）を行います。

○　ＪＳＴでの練習方法は、資料のとおりです。



○　いきなりトレーニングを始めると緊張するかもしれないので、最初にウォーミングアップ（「今日の一言」、簡単なゲーム）を行います。

○　次に、その日のテーマ、練習する対人スキルについて、それがなぜ職場で必要か、自分は今どの程度習得できているのかをワークシート等をもとに考えます。

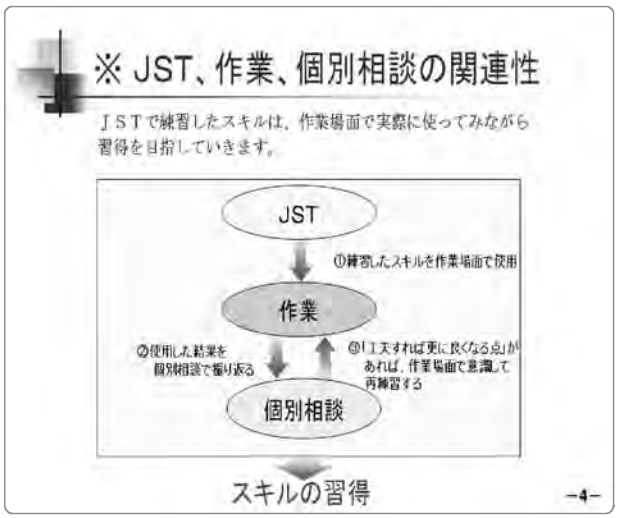
○　その後、まずスタッフがロールプレイを行い、それをもとに意見交換しながら、自分の目標を決めます。

○　そして、１人１人目標を意識しながらロールプレイを行います。ロールプレイ実施後は、他の人から「良かった点」や「工夫すれば更に良くなる点」について意見をもらい、客観的に振り返りを行います。

○　コミュニケーション場面には必ず相手が存在するため、自分のコミュニケーション方法が適切かどうかを判断する際には、自己評価だけではなく、相手の意見（他者評価）にも耳を傾けることが重要です。

　このため、ＪＳＴでは、自分のコミュニケーション方法について、他の人からの意見を参考にして客観的に振り返り、その意見を取り入れて再度練習する等して、対人スキルの向上を目指していくこととしています。

○　ＪＳＴで練習した対人スキルを、実際の職場でも活用できるようになるためには、ＪＳＴの時間だけでなく、作業場面等で実践練習を続けることが必要です。

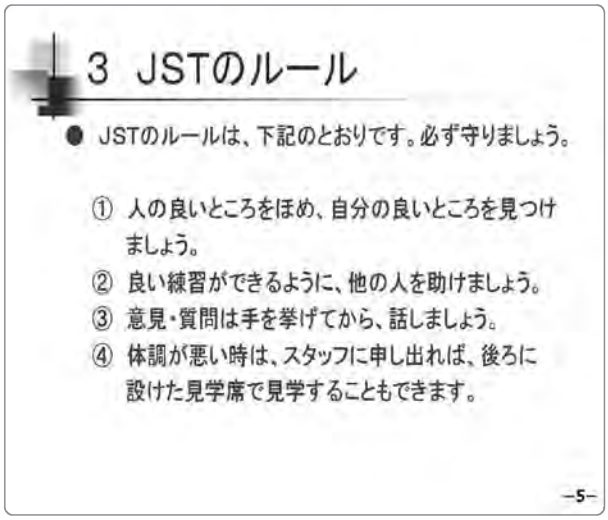


そして、その結果を個別相談等で振り返り、「工夫すれば更に良くなる点」を発見したら、それを踏まえて再度作業場面で練習する等の取り組みを行う必要があります。

○　このような「ＪＳＴでの練習→作業場面等での実践→結果の振り返り→再練習」を繰り返し行うことで、徐々に対人スキルを習得することを目指します。

３　ＪＳＴのルール

○　最後に、ＪＳＴ受講上のルールを説明します。



○　一つ目は、「人の良いところをほめ、自分の良いところを見つける」ということです。

「人の良いところをほめる」については、相手に配慮したコミュニケーションという意味で非常に重要です。いきなり否定的な指摘をされるより、まず良い指摘をされた方が、人は聴きやすく、他者の意見を受け入れやすいものです。

また、「自分の良いところを見つける」に関しては、ＪＳＴを受講する中で、自分が進歩した点を考えてみてください。対人スキルを習得する上での目標は１人１人異なるので、「他の人と比べると、自分にはまだ良いところはない…」等と落ち込む必要はありません。自分自身の目標に照らして、良くできた点や進歩した点を考えてみてください。

○　二つ目は、「良い練習ができるように、他の人を助ける」ということです。ここで注意すべきことは、自分から見て他の人のロールプレイが変な動きだったり、ずれた発言があったりしても、それを笑ったり、「変だ」と言ったりしないということです。他の人の発言や取り組みを否定せずに受け止め、その上で「こうするともっと良くなる」等の具体的な改善提案をしてください。

○　三つ目は、「意見・質問は手を挙げてから話す」ということです。思いついたことをすぐ発言してしまうと、他の人の発言を遮ってしまう場合等がありますので、必ず手を挙げてから発言してください。

○　四つ目は、「体調が悪い時は、スタッフに申し出れば、後ろに設けた見学席で見学することもできる」ということです。見学席で他の人のロールプレイを見るだけでも勉強になります。

また、職場でのコミュニケーションに苦手意識があり、ロールプレイに不安や緊張を感じている人、ＪＳＴの途中で過去のトラブルを思い出して落ち着かなくなった人等も、同様に、スタッフに申し出れば見学参加をすることができます。

4　実施方法

(1) セッションの流れ・概要

1　導入・ウォーミングアップ
- 受講者の不安や緊張を軽減するため、「今日の一言」や「ゲーム」を行います。

⇩

2　「今日のテーマ」の説明
- ターゲットスキル（挨拶、報告等）について、職場で行う意義、スキルの使用方法等を説明します。

⇩

3　スタッフのロールプレイ（１回目）
- スタッフが「悪い見本」を演じます。
- 受講者と意見交換を行い、スキルを適切に活用するためのポイントをまとめます。

⇩

4　スタッフのロールプレイ（２回目）
- スタッフが「良い見本」を演じます。
- 「良い見本」と「悪い見本」の違いについて、受講者と意見交換を行います。

⇩

5　受講者のロールプレイ（１回目）
- 受講者が、自身の目標を意識しながらロールプレイを行います。
- ロールプレイの「良かった点、工夫すれば更に良くなる点」について意見交換を行います。

⇩

6　受講者のロールプレイ（２回目）
- 工夫すべき課題があり、受講者が希望した場合、再度ロールプレイを行います。

⇩

7　まとめ
- 受講者の意見、スキルを活用する上でのポイントをまとめます。
- 受講者から今後の目標を聴いた上で、練習したスキルを他の場面でも活用するよう促します。

(2) 導入・ウォーミングアップ

イ　今日の一言

➢　受講者が話しやすいテーマを事前に設定し、短い時間でよいので、各受講者からテーマに関連する話をしてもらいます（支援者も話をします）。

➢　セッションへの緊張感の軽減を目的として実施するため、なるべく楽しく過ごせるように配慮します。

➢　ワークシートの“メモ欄”は、発言前に回答内容を整理するために使うものであり、すべての受講者に記入してもらう必要はありません。

［テーマ例］

・好きな季節	・好きな食べ物	・最近見たテレビ
・最近のマイブーム	・自分の趣味	・楽しかった思い出
・３億円が手に入ったら	・落ち着ける場所	・５年後の自分
・理想の上司、社長	・自分が社長だったら、どんな人を雇うか	など

《基本的な流れ》※リーダー（セッションの進行役）が進行

・　「今日の一言」を行います。今日のテーマは、～です。
・　○○について一言話してもらいたいと思います。理由も話してもらえると嬉しいです。発表後、他の人から１～２つ質問をさせてもらいたいと思います。
・　メモ欄は、書かなくても話せる人は使わなくても結構です。
・　では、時間を１～２分とりますので、皆さん考えてください。
（メンバーに考えてもらう）
・　言うことがまとまったら、手を挙げてください。ただし、手を挙げた順番に発表してもらうわけではありません。
（全員の挙手を確認）
・　では、考えたことを発表してもらいたいと思います。発表の順番は自由です。誰から発表しますか？はい、○○さん。
（○○さん発表終了）…※
・　ありがとうございました。（拍手）
・　それでは、○○さんに質問のある人はいますか？（必要に応じて、支援者からも質問する）
（質問終了）
・　では、次に発表したい人は？はい、□□さん。
（以下、※以降を繰り返す。支援者を含む全員が発表したら終了。）

ポイント①　無理に答えてもらわなくてもよい

テーマによっては、受講者が回答しにくい場合があり、逆にストレスフルな状況を生むことがあります。その場合は、無理に答えてもらうことは避け、他者の意見を聴き取ることのみを促します。

ロ　ゲーム

➢　ＪＳＴの全体時間を効率的に使用し、セッションの場面に効果的な変化をもたせる意味で、ゲームの時間は10分くらいに収めることが適当です。

➢　ゲームは、受講者が楽しみながら参加することが主眼であり、表情や発言に細心の留意を払いつつ、場面を動かすことが必要です。

➢　ゲームは、受講者の認知特性等を把握できる良い機会でもあります。

〈実施例〉

ゲーム名	内　容	アセスメント項目
メニュー書き競争	グループに分かれ、県名や国名、スポーツ、文房具等テーマを決め、時間内に思いつくものを挙げていき、その数を競う。	知識 概念 他者との協力
どうすればわかりやすくなるか？ゲーム	・ガスコンロの絵を提示する。３つのコンロと、魚焼きグリル、つまみが４つ描いてある。各つまみがどのコンロ、グリルに対応しているのかわかりやすくするため、どのような工夫をしたらいいか、受講者に考えてもらう。 ・郵便の受付印（数字のみ記入）を提示し、このままでは何かわかりづらいので、どのような工夫をしたらわかりやすくなるか、受講者に考えてもらう。	視覚認知 １対１対応
表情伝達ゲーム	表情の伝言ゲームを行う。受講者に一列に並んでもらう。①「うれしい」、②「おどろいた」の２つの感情のカードを作り、リーダーはいずれかのカードを受講者に渡す。最初に渡された受講者は、声を出さずに次の受講者にそのカードの感情を表情で伝える。最後の人が、初めの人がどんな表情であったのかを当てる。これを順番等を変えて繰り返す。	表情の認知 表情の模倣
エラーを探せ！	①２チームに分かれる。②どちらかのグループに前に出てもらう。③着席しているグループは前に出ているグループの服装をよく憶える。④次に、前に出ているグループが後ろ向きになり、小さな声で相談し、服装等で間違っている所を３箇所作る。⑤着席グループの方を向き、着席グループは変更箇所を当てる。	視覚的認知 他者との協力
敬語の穴埋め	「①上司と部下の会話」、「②販売店でのお客様からの問い合わせ」、「③先輩社員との会話」、「④他社の社員からの電話」の４つの場面の会話中の括弧部分に、正しい敬語を考えて記入する。	敬語の使用 職場対人技能
伝達ゲーム	「警察は事故現場に行けますか？」 （出典；イラスト版ロジカルコミュニケーション）	論理的思考力 ５Ｗ１Ｈ

ゲーム名	内　容	アセスメント項目
私は何を考えているのでしょう？	リーダーがある表情と動作を作り、どのような状況にいるのか、何を考えているのかを読み取る。	表情・動作の認知
ビンゴゲーム	①５×５の升目の書かれた紙を用意する。②２グループに分かれ、花やスポーツ等テーマを決め、升目に思いつくものを記入していく。③リーダーがテーマに従ったものを挙げていき、先にビンゴしたチームの勝ちとなる。	知識 他者との協力
名刺交換ゲーム	名刺サイズの紙に、自分の名前、長所を記入し、隣の受講者に自己紹介する。	自己表現
会話しりとり	「こんにちは」→「私は元気です」→「ステキなセーターですね」と語尾の一文字をつなげながら、会話によるしりとりを行う。	臨機応変な対応
誰の声？ゲーム	２チームに分かれ、１つのチームが動物の鳴き声を自分だとわからないように真似る。その後、もう一方のチームが誰がその鳴き声を出しているかを当てる。	声の判別 模倣・演技力
皆さんジョーズ？	１人の人が簡単な絵を描き、それを口頭で説明する。その説明に基づき、他の人が絵を描き、絵が合っているか確かめる。	説明力 言語理解
誉め言葉シャワー	順番に誉められる人を設定し、その人の良いところ、服装や表情、いつも感じている良い点等を１人１人その人に話していく。	他者への興味･観察
連想ゲーム	ある言葉から連想されるものを、順番に挙げていく。	臨機応変な対応
さいころトーク	さいころの目によってテーマを決める（テーマはリーダーが決めるか、受講者から募る）。さいころをふり、そのテーマに応じた話をする。	臨機応変な対応

(3) テーマ

イ　今日のテーマ

➢　ターゲットスキルについて、職場で行う意義、スキルの使用方法等を説明します。

➢　各受講者にワークシートの記載内容を読み上げてもらいます。

➢　テーマに関して苦手と感じていること、過去に難しさを感じた場面等を質問し、セッションに対する動機付けを図ります。

［テーマ例］

【基本課題】

・挨拶する　・報告する　・質問する　・確認する

・職場で謝る　・遅刻した時の対応　・残業を引き受ける　・残業を断る

【応用課題】

・人のそばを通る時には　・会話を遮り、用件を伝える　・休憩時の会話

ポイント②　ターゲットスキルを職場で行う意義の伝達

受講者によって、コミュニケーションスキルに対する捉え方は異なります。そのため、スキルを遂行する意味や必要性を受講者が十分に把握していない段階で、定型的なスキルのみを習得させることは、“押し付け”のスキル付与になりかねません。そうならないためにも、どの職場でも必要となる基本的スキルの付与に併せて、場面や上司・同僚の意図や気持ち等についても伝えることが重要となります。

ポイント③　言葉や表情の捉え方の特徴を把握

テーマ説明時の質問内容等から、受講者の言葉や表情の捉え方の特徴が「社会性」、「コミュニケーション」、「想像力」のいわゆる“三つ組み”の障害特性のどれに該当するのか、「受信」、「判断」、「送信」のいずれの処理過程に該当するのかを判断しておくと、その後のロールプレイの設定や支援方法の組み立てに役立ちます。

ロ　スタッフのロールプレイ（１回目）

➢　リーダー、コリーダー（リーダーのサポート役）が“悪い見本”を演じます。

➢　その後、受講者から、気付いた点、工夫すれば更に良くなる点を聴取し、それらをもとに、ターゲットスキルを適切に活用するためのポイントをまとめます。

《基本的な流れ》※リーダーが進行

・　（テーマ）について、これからスタッフが実際にやってみます。

・　場面は、（「場面設定」欄を読み上げる）という場面です。場面設定について質問のある人はいますか？

・　私（リーダー）のやり方（表情、姿勢、声の大きさ等）をよく見ていてください。ロールプレイの後、皆さんから気付いた点を発表してもらいます。

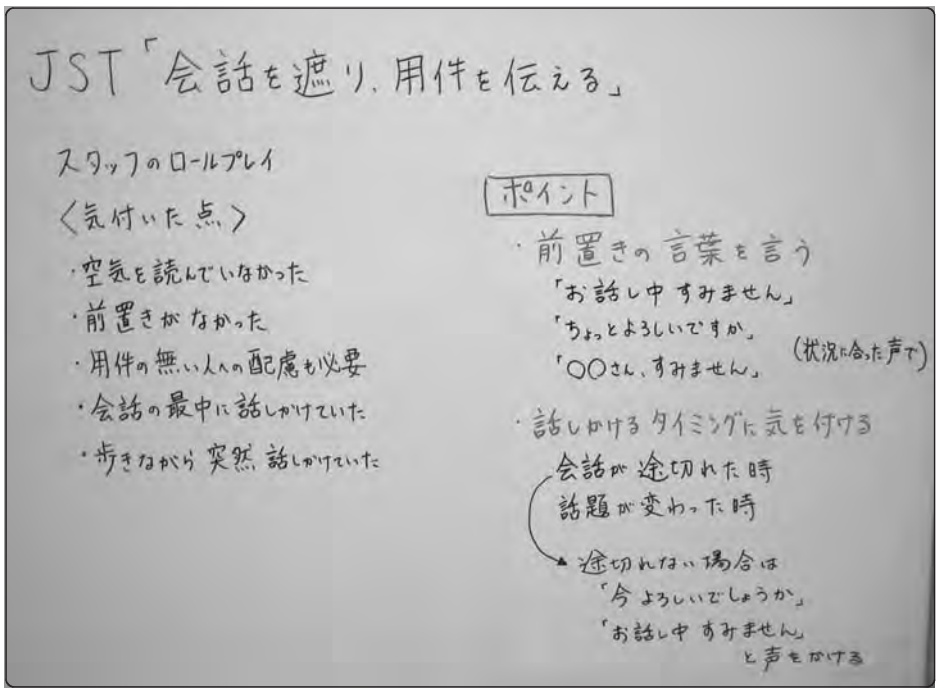
（ロールプレイ）

・　では、スタッフのロールプレイについて、気付いた点、工夫すれば更に良くなる点があれば、挙手してから発表してください（挙手がない場合は指名する。また、コリーダーにも発言を求める）。

（受講者からの意見聴取終了）

・　皆さんからの意見を踏まえて、（テーマ）を行う上でのポイントをまとめたいと思います（リーダーがポイントをまとめて、コリーダーが赤字で板書する）。

［板書内容］



ポイント④　臨場感あふれたロールプレイ

スタッフは、臨場感あふれたロールプレイを行うことが重要です。

現実感を抱きにくい受講者にとって、このロールプレイが今後の職場でのコミュニケーションを向上させるための重要な手がかりとなります。

しかし、うまくやろうとすると必要以上に堅くなってしまうため、あくまで臆せずに行うことが重要です。

ポイント⑤　意見を述べることが難しい受講者への対応

“悪い見本”の台詞、声の大きさ、表情、姿勢等の具体的なポイントを示し、それについてどう思うかを質問します。それでも発言がない場合は、「考えておいてください」、「発言はパスしても構いません」、「皆さんの意見を聞くのも参考になると思います」等と伝えます。

ポイント⑥　受講者の意見の内容・意図があいまいな場合

できる限り具体的になるよう、受講者に確認します。

〈対応例〉

受講者：「(「おはようございます」の)『お』をはっきり言う」

リーダー:「言葉のはじめをはっきり言う、挨拶ははっきり行うということですか？」

受講者：「そうです」

ポイント⑦　受講者の意見がテーマ等からずれている場合

いったん「そうですね」と受け入れ、再度“悪い見本”の台詞、声の大きさ、表情、姿勢等についてどう思うか、具体的に質問します。

〈対応例①〉

受講者：「係長の都合を聞いてから言い出すとよかった」

リーダー:「そうですね。『あれ、そうですか…？』の部分については、何か気付いたことはありますか？」

〈対応例②〉

受講者：「『あれぇ、そうですかぁ？』という部分が間延びした言い方だった」

リーダー:「どうすればいいですか？」

受講者：「あれっ、そうですかっ」(とテキパキと言う)

リーダー:「その後のセリフ（「ほんとだ。～」）は、このままでいいですか？」

受講者：「だめですね」

ハ　スタッフのロールプレイ（２回目）

➢　スタッフのロールプレイ（１回目）で取りまとめたターゲットスキルを適切に活用するための「ポイント」とレジュメを踏まえ、リーダー・コリーダーが“良い見本”を演じます。

➢　ロールプレイ後、１回目との印象の違い等について、受講者に質問します。

ポイント⑧　“良い見本”と“悪い見本”の相違を際立たせる

テーマ説明時のスキルの使用方法を踏まえ、〝悪い見本〟との相違を際出たせることで、わかりやすく受講者に提示することが必要です。

ニ　受講者のロールプレイ（１回目）

➢　受講者にロールプレイをしてもらいます。

➢　ロールプレイ実施前に、どの「ポイント」を意識してロールプレイを実施するか、受講者に質問します。

➢　１人の受講者のロールプレイが終わる度に、スタッフ及び他の受講者から、ロールプレイ実施者が意識して取り組んだ「ポイント」について良かった点、工夫すれば更に良くなる点をフィードバックします。

《基本的な流れ》※リーダーが進行。コリーダーは、受講者の意見の板書等を行う。

・　皆さんにロールプレイをしてもらいます。台詞は、レジュメをそのまま読んでもよいですし、何か加えてもよいです。

・　挙手した順番にロールプレイをしてもらいます。誰からロールプレイをしますか（挙手がない場合は指名する）。

・　はい、○○さん。では、○○さんは、どの「ポイント」を意識してロールプレイに取り組んでみますか？…※

・　では、他の皆さんは、（○○さんの「ポイント」）をよく見ていてください。○○さんのロールプレイが終わったら、（ポイント）について良かった点、工夫すれば更に良くなる点を発表してもらいます。

（ロールプレイ）

・　○○さん、ありがとうございました。（拍手）

・　○○さん、ロールプレイをしてみての感想は？

・　他の皆さん、○○さんは、（ポイント）を意識してロールプレイを行いましたが、それについて良かった点があれば、挙手してから発表してください（挙手がない場合は指名する。また、コリーダー（ロールプレイの相手役）にも発言を求めたり、リーダー自らが発言したりする）。

・　工夫すれば更に良くなる点があれば、挙手してから発表してください。

（受講者からの意見聴取終了）

・　次にロールプレイをしてみたい人は挙手してください。

（以下、※以降を繰り返す。）

ポイント⑨　「受講者のロールプレイ」での支援ポイント

《全体を通じて》

◆ 受講者の発言の趣旨を丁寧に汲み取る

受講者の発言の趣旨を取り違えて、受講者の意図とは違う形でセッションを進めてしまうことがないよう、受講者の発言の趣旨や背景を丁寧に汲み取るような支援が求められます。

《ロールプレイ実施前》

◆ 台詞や場面設定について

ロールプレイは、レジュメの台詞どおり行うことが主眼ではありません。「台詞をそのまま話さなければならない」と半ば強迫的に考えてしまう受講者もいるため、台詞の意味を補足しつつ、ロールプレイを進めることが重要です。

また、ロールプレイの場面設定を変えようとする受講者もいます。この場合、変更内容がテーマや趣旨に即したものであればそれを取り入れますが、そうでない場合は修正します。

◆ 板書の転記に集中し、ロールプレイを見ない受講者への対応

他者のロールプレイを見ることの重要性とともに、必要であれば板書のコピーを配布できることを伝えます。

《ロールプレイ実施後》

◆ ポジティブフィードバックの実施

対人関係における失敗体験を持つ受講者が多くいるため、支援者は常にポジティブフィードバックを心がけます。ポジティブフィードバックというと褒めることに焦点が集まりがちですが、各受講者の表情や言葉遣い、積極性、工夫すべき点に照らし、具体的な指摘を行うようにします。

そのためにも、支援者は、必要であれば立つ位置を変える等して、受講者のロールプレイを注意深く観察するようにします。

◆ ロールプレイ実施者の方を向いて意見を言ってもらう

ロールプレイ実施者に対して意見を伝える際、リーダーの方を向いて意見を述べる受講者がいます。その場合は、リーダーがロールプレイ実施者の横に立って「〇〇さん（ロールプレイ実施者）に伝えましょう」と促す等の対応をします。

◆ ロールプレイの細部に着目した発言への対応

「立ち去るタイミングが遅かった」、「声のトーンが徐々に落ちた」等練習のポイントから少しずれた発言に対しては、ロールプレイの内容が概ね適切であれば、「職場ではそれほど気になることではなく（失礼ではなく）、よくできていたと思う」等のフィードバックを行います。あるいは、相手役から「失礼な印象は受けなかった」等とフィードバックします。

◆ 他者の指摘で怒ってしまった受講者への対応

「工夫すれば更に良くなる点」等の指摘に対して、その趣旨を誤解し、「非難された」と怒ってしまう受講者もいますが、その際には、「挙げてもらったのは『工夫する点』であり、『非難』ではない」ことを伝えます。

また、他者の発言や表情の捉え方に特徴がある受講者や、思考方法が独特な受講者については、セッション中又は個別相談でその思いを聴き取りつつ、意見を言った受講者の発言の趣旨等を解説・説明します。

ホ　受講者のロールプレイ（２回目）

➢ 工夫すべき課題があり、受講者が希望すれば、再度ロールプレイをしてもらいます。

《基本的な流れ》※リーダーが進行。

（「工夫すれば更に良くなる点」についての意見聴取後）

・　○○さん（ロールプレイ実施者）は、他の人の意見（工夫すれば更に良くなる点）についてどう思いますか？

・　○○さんは、「工夫すれば更に良くなる点」の中で、取り入れてみたいこと、取り入れられそうなことはありますか？

・　（取り入れてみたいこと等がある場合）○○さん、再度ロールプレイをしてみますか？

ポイント⑩　２回目のロールプレイは、受講者の希望を尊重して実施

支援者が必要と考えていても、再練習の理由の理解不足、疲労等から、受講者が２回目のロールプレイを希望しない場合があります。この場合は、受講者の意思を尊重し、無理強いをしないことが基本です。

(4) まとめ

➢ スキルを活用する上でのポイント、受講者の意見等をまとめた上で、受講者から自分自身の特徴や課題について気付いたこと、今後の目標等を聴取します。

加えて、獲得したスキルの般化を促すことを目的に、今後どういった場面で練習した成果を生かすか等を聴取します。それによって、練習したスキルを他の場面で活用することの重要性の再認識を促します。

ポイント⑪　ロールプレイへの参加を労いつつ、感想にコメントを加える

どの受講者も、不安感や緊張感を抱えながらセッションに参加しています。

支援者は、受講者の良かった点に対してポジティブフィードバックを行いつつ、セッションへの参加を労うことが次のセッションへの参加意欲を喚起することを念頭に置き、受講者の感想に適宜コメントを加えます。

〈ーロメモ⑤〉　職場対人技能トレーニングのねらい

職場対人技能トレーニングのねらいは、単なるスキル付与にとどまらず、各受講者のアセスメント結果に基づいて、自己と他者との思考や感情の相違を考えるきっかけを与え、それらを観察する力を育てることにあります。

また、トレーニングにおいては、各受講者が、自身の長所や課題への気付きを基盤とし、様々な社会的場面での折り合いの付け方等を学び、「自分も工夫次第でやっていける」、「自分らしさを出してもよい」という自信や自己肯定感を持てるよう支援することが重要です。

各受講者のコミュニケーションスキルに対する捉え方は様々ですが、セッション後に受講者が「このスキルをこのように活用しなければならない」と半ば強迫的に感じてしまうような“押し付け”のスキル付与を行うのではなく、各受講者が安心して参加し、セッション後「これは使える。良いことを教わった」と実感できるような支援を実施することが求められます。

Ⅲ リラクゼーション技能トレーニング

1　トレーニングの概要

職業生活において、職務遂行や職場での対人関係を円滑にこなしていくには、職場で毎日生起するストレスへの対処技能が不可欠となります。

本トレーニングは職業生活上でのストレス対処技能を獲得するものであり、個々の障害特性や特徴に応じた技能を自ら習得することをコンセプトに据え、トレーニング方法を構築しています。

発達障害がもたらすストレス要因（例）

◇社会性の課題：相手の意思の読み取りが難しく、意図がわからない。

◇コミュニケーションの課題：言葉の的確な選択ができず、自身の思いをうまく伝えられない。

◇想像力の課題：急な変化への対処がわからない。パニックになる。

◇感覚特性の課題：蛍光灯の光や特定の音、人に触れられることへの拒否感等の感覚の過敏性と鈍麻性。

◇注意障害の課題：切符を落としたり、物を置き忘れた等不注意による日常生活の些細な失敗　等

リラクゼーション技能トレーニングのねらい

個々人の障害特性に応じたストレス対処技能を付与する。

2　トレーニングの流れ

リラクゼーション技能トレーニングの流れ

1　オリエンテーション

詳しくは 45頁～

①ストレス対処の重要性の説明、②ストレス対処法の習得までの流れの説明

［配布資料］
①『職業生活を維持するために』（資料Ⅲ－1）
②『リラクゼーション技能トレーニング　オリエンテーション資料』（資料Ⅲ－2）

2　基本的リラクゼーションの実施

詳しくは 53頁～

①呼吸法、②漸進的筋弛緩法、③ウォーキング、④ストレッチ、⑤ストレスボール

［配布資料］
①『呼吸法』（資料Ⅲ－3）
②『漸進的筋弛緩法』（資料Ⅲ－4）
③『ウォーキング』（資料Ⅲ－5）
④『デスクワークの途中でちょっとストレッチ』（資料Ⅲ－6－1）
『ストレッチ』（資料Ⅲ－6－2）

＋

◆　受講者・家族へのインタビュー、主治医の意見書等の参考情報をもとに、受講者がストレスを受けやすい環境や場面を整理します。

◆　職場実習時やパニックを起こした場面で、対処状況のアセスメントを行います。

3　最適なストレス対処法（職場・自宅双方で可能なもの）についての相談

4　実際のストレス場面での対処法の試用

3　オリエンテーション

オリエンテーションを、受講者の個人差をなくして円滑に進めるために、教示マニュアルに従って進めています。

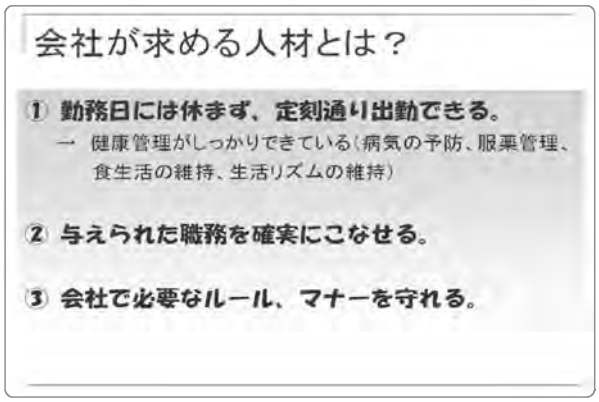
(1) 職業生活を維持するために

トレーニングの初回は、安定した職業生活を送るためにはストレス対処が必要不可欠であることを説明します（資料Ⅲ－１）。

オリエンテーション
～職業生活を維持するために～

1　会社が求める人材とは？

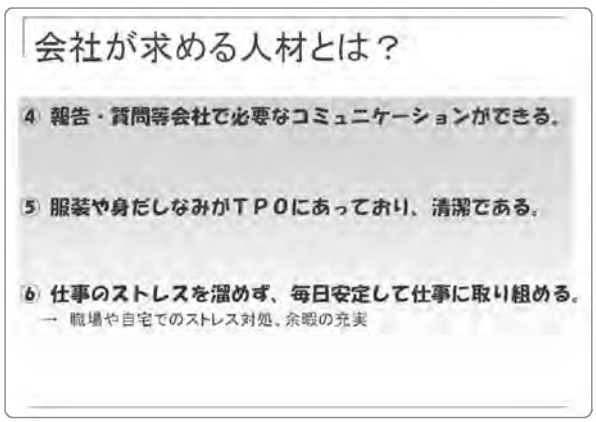
○　最初に、会社が求める人材について説明します。就労経験がある人は、再確認の意味で聞いてください。



○　一つ目は「勤務日には休まず、定刻通り出勤できる」ということです。それに加えて、健康管理（通院や服薬の自己管理等）をしっかりと行い、継続して勤務することが重要です。大病をして休職・離職してしまうことは、皆さんにとっても、会社にとっても残念なことです。

○　二つ目は「与えられた職務を確実にこなせる」ということです。まずは正確性、それが達成できたらスピードを意識します。また、仕事を続けるためには、体力が必要ですし、毎日作業をする習慣を身に付けることも求められます。

○　三つ目は「会社で必要なルール、マナーを守れる」ということです。



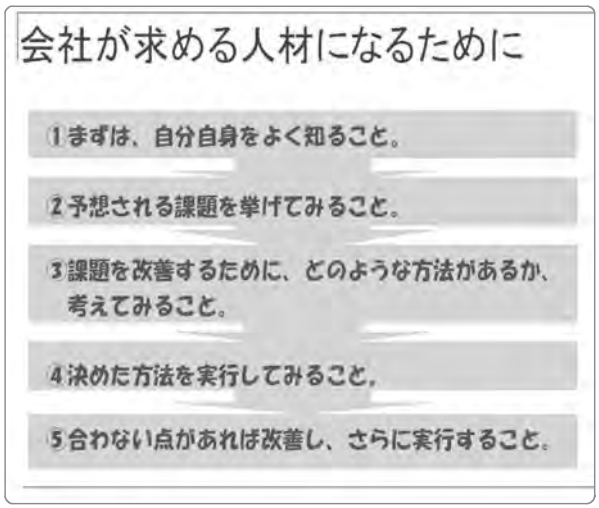
○　四つ目は「報告・質問等会社で必要なコミュニケーションができる」ということです。この職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルについては、職場対人技能トレーニングの中で練習していきます。

○　五つ目は「服装や身だしなみがＴＰＯにあっており、清潔である」ということです。会社は初対面の人との出会い（社内の人、お客様等）が多い場所です。身だしなみは、第一印象を左右するので注意が必要です。ＴＰＯ（時、場所、場合）に合っているかの判断が難しい場合は、他の人に確認をした方がよいかと思います。

○　六つ目は「仕事のストレスを溜めず、毎日安定して仕事に取り組める」ということです。仕事をしていると、毎日、ストレスが発生する可能性があります。作業や対人関係をうまくこなし、安定した職業生活を送るためには、このストレスへの対処を考えることが重要です。リラクゼーション技能トレーニングでは、職場・自宅双方で可能な基本的リラクゼーション（呼吸法、ストレッチ等）を紹介していますが、これらの基本メニューに趣味等も加味して、皆さんにとって最適なストレス対処法について考えてみてください。

○　これら６項目に課題があれば、プログラムにおいて課題の改善に向けた支援を行います。

２　会社が求める人材になるために



○　次に、会社が求める人材になるために必要なことを説明します。

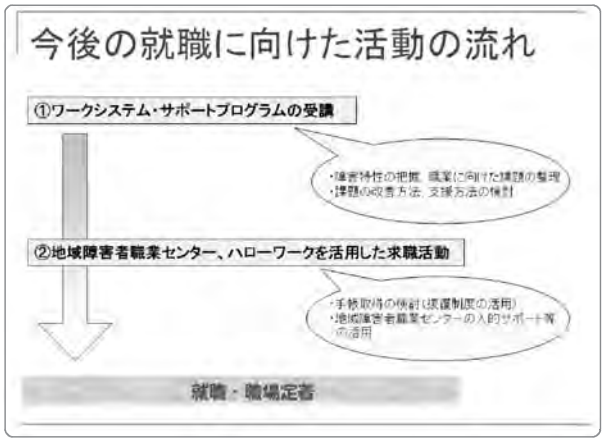
○　まずは「自分自身をよく知り、予想される課題を挙げてみる」ということです。その上で、自分の目標を考え、体験を積み、その振り返りを日々行うことが重要です。

○　目標やそれを達成するための方法は、自分一人で悩まずに、スタッフと相談しながら考えてみてください。

また、目標については、人生の大目標等ではなく、当面の目標（今日からできること）を考えてください。いきなり大目標を設定すると、なかなか達成できず、意欲や自信がなくなってしまう可能性があります。「今日からできること」を目標とし、少しずつ“できること”を増やし、自信を深めてほしいと思います。

○　さらに、日々の振り返りでは、その日の感想だけではなく、目標を達成できたか、改善すべきことはないかについても考えてみてください。日々、こうしたプログラムを受講する中で学習したこと、気付いた自分の特徴、課題への対処方法を整理しておくと、自分に合った仕事や職場環境を選ぶ際に役立ちます。

３　今後の就職に向けた活動の流れ



○　資料には、「今後の就職に向けた活動の流れ」を例示しています。

○　まず、プログラムを受講する中で、自分の障害特性、仕事をする上での課題、課題の改善方法の検討、整理を行います。

○　課題だけではなく、就職活動の際に会社にアピールできる点（セールスポイント）についても考えてみてください。とかく自分の特徴をマイナスに捉えて、セールスポイントを挙げるのをためらう人もいますが、これまで説明した継続勤務、健康管理、挨拶等も十分セールスポイントになり得ます。

○　次に、プログラム修了後の就職活動に向けて、希望職種等とともに、①障害を会社に伝えるか、②障害者職業センターのジョブコーチ支援を利用するか、③障害者手帳の取得等について相談を実施します。

4　就職に向けた支え

○　資料のとおり、皆さんの職業生活を支える人はたくさんいますので、この人達と相談しながら、安定した職業生活を送ってほしいと思います。

○　ただし、主役はあくまで皆さんであって、皆さん自身の主体的な取り組みや努力なくしては、就職という目標を達成することはできません。今日話したことを思い出しながら、日々のプログラムや就職活動に取り組んでほしいと思います。

5　最後に

○　皆さんにとっての「働く意味」は何ですか？
　他の人の意見も参考にしながら考えてみてください（各受講者からの意見聴取）。

［参考：プログラム修了生が挙げた『働く意味』］

・生計の維持のため、収入を得る
・職務上の責任を果たし、社会の役に立つ
・自己実現、自分自身を成長させる　　等

(2) リラクゼーション技能トレーニング オリエンテーション

リラクゼーション技能トレーニング オリエンテーション

1　トレーニングの目的

○　リラクゼーション技能トレーニングの目的は、自分に合ったストレス対処法を習得することです。

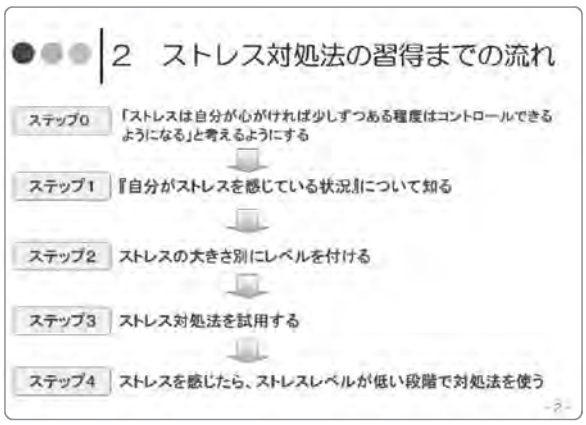
○　ところで、なぜストレス対処が重要なのでしょうか。

その理由は、ストレス対処をしないと、ストレスが高まり続け、パニックを起こして仕事ができなくなったり、周囲の人が困ったりする等、職務遂行や職場での対人関係に影響を及ぼすおそれがあるからです。

○　ストレスは職業生活において常に発生し得るものであり、ストレス対処法を習得しているかどうかが、毎日の仕事をスムーズにこなしていけるかを左右します。

2　ストレス対処法の習得までの流れ

○　大別すると４つのステップがありますが、各ステップを実施する前提として、「ストレスは自分が心がければ少しずつある程度はコントロールできるようになる」と考えるようにすることが重要です。

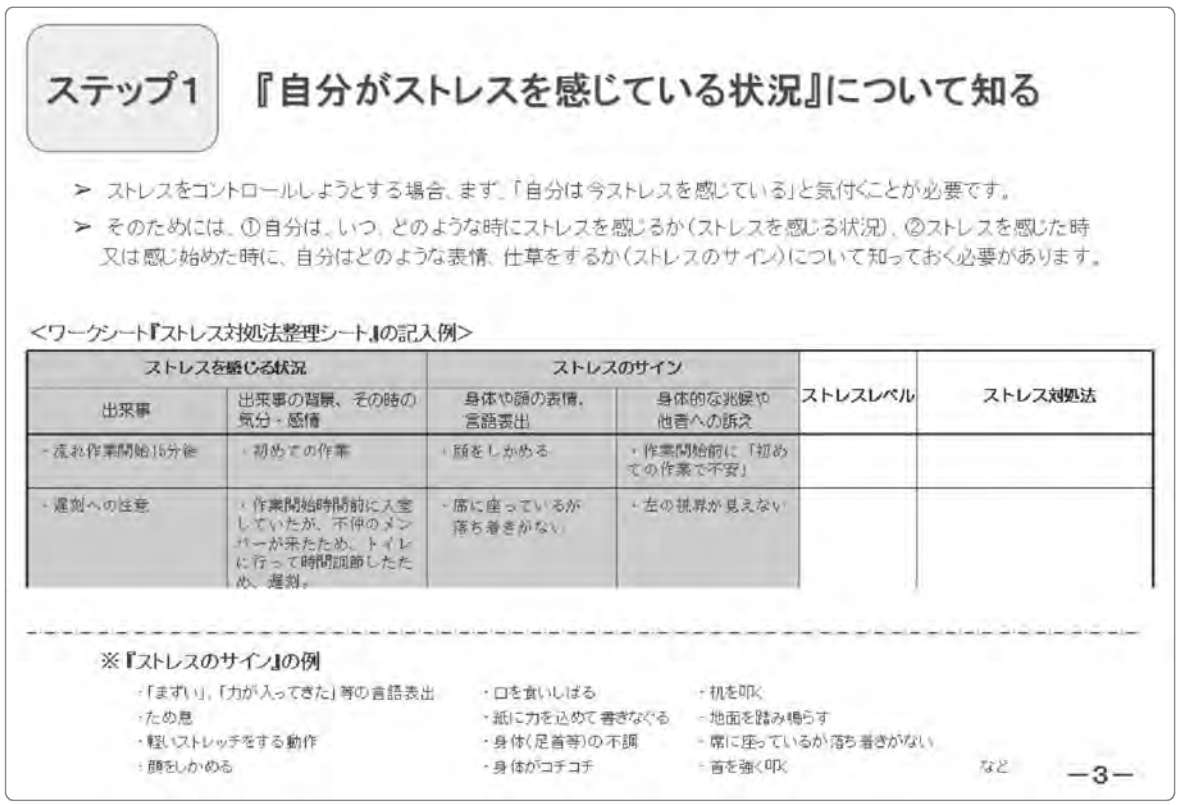


○　急な予定の変更等（外的要因）で生じたストレスについても、パニックの前段階での予防や、パニック後早期に落ち着きを取り戻すための取り組み（リカバリー）等の対処をすることができます。

3　ステップ１「『自分がストレスを感じている状況』について知る」

○　ストレスをコントロールしようとする場合、まず、「自分は今ストレスを感じている」ということに気付くことが必要です。そのためには、ストレス場面を振り返ったり、他の人の意見を聴いたりしながら、①自分は、いつ、どのような時にストレスを感じるか（ストレスを感じる状況）、②ストレスを感じた時又は感じ始めた時に、自分はどのような表情、仕草をするか（ストレスのサイン）を知る必要があります。について知っておく必要があります。

○　把握した「ストレスを感じる状況」と「ストレスのサイン」は、この記入例のようにワークシート（本資料の８頁）にまとめていきます。


ステップ1　『自分がストレスを感じている状況』について知る

➢ ストレスをコントロールしようとする場合、まず、「自分は今ストレスを感じている」と気付くことが必要です。

➢ そのためには、①自分は、いつ、どのような時にストレスを感じるか（ストレスを感じる状況）、②ストレスを感じた時又は感じ始めた時に、自分はどのような表情、仕草をするか（ストレスのサイン）について知っておく必要があります。

<ワークシート『ストレス対処法整理シート』の記入例>

ストレスを感じる状況		ストレスのサイン		ストレスレベル	ストレス対処法
出来事	出来事の背景、その時の気分・感情	身体や顔の表情、言語表出	身体的な兆候や他者への訴え		
・流れ作業開始15分後	・初めての作業	・顔をしかめる	・作業開始前に「初めての作業で不安」		
・遅刻への注意	・作業開始時間前に入室していたが、不伸のメンバーが来たため、トイレに行って時間調節したため、遅刻。	・席に座っているが落ち着きがない	・左の視界が見えない		

※『ストレスのサイン』の例

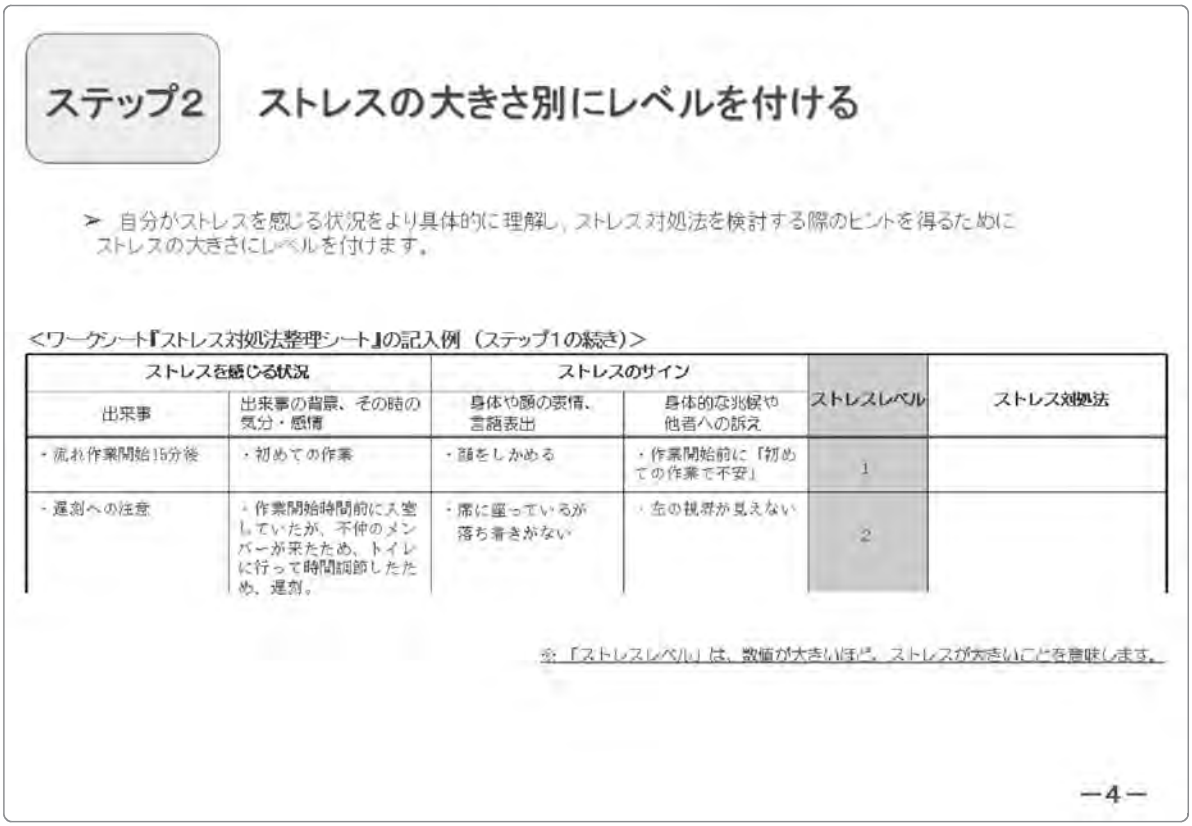
・「まずい」、「力が入ってきた」等の言語表出　・口を食いしばる　・机を叩く
・ため息　・紙に力を込めて書きなぐる　・地面を踏み鳴らす
・軽いストレッチをする動作　・身体（足首等）の不調　・席に座っているが落ち着きがない
・顔をしかめる　・身体がコチコチ　・首を強く叩く　など

－3－

4　ステップ２「ストレスの大きさ別にレベルを付ける」

○　ステップ１で把握したストレスを感じる状況について、「高レベルのストレスを感じる状況」と「低レベルのストレスを感じる状況」等のように、そのストレスのレベルを考えます。そして、ストレスレベルに応じて、ストレスを感じる状況を分類、整理します。

○　これによって、自分がストレスを感じる状況をより具体的に理解し、ストレス対処法を検討する際のヒントにすることができます。



ステップ2　ストレスの大きさ別にレベルを付ける

➢ 自分がストレスを感じる状況をより具体的に理解し、ストレス対処法を検討する際のヒントを得るためにストレスの大きさにレベルを付けます。

<ワークシート『ストレス対処法整理シート』の記入例（ステップ1の続き）>

ストレスを感じる状況		ストレスのサイン		ストレスレベル	ストレス対処法
出来事	出来事の背景、その時の気分・感情	身体や顔の表情、言語表出	身体的な兆候や他者への訴え		
・流れ作業開始15分後	・初めての作業	・顔をしかめる	・作業開始前に「初めての作業で不安」	1	
・遅刻への注意	・作業開始時間前に入室していたが、不仲のメンバーが来たため、トイレに行って時間調節したため、遅刻。	・席に座っているが落ち着きがない	・左の視野が見えない	2	

※：「ストレスレベル」は、数値が大きいほど、ストレスが大きいことを意味します。

－4－

5　ステップ３「ストレス対処法を試用する」

○　ステップ②で整理したストレスレベルごとに、ストレス対処法を考えます。

○　トレーニングの基本メニュー（呼吸法、ストレッチ等）、本資料７頁の例、自分や他の人が取り入れている方法等の中から、自分に合ったストレス対処法を選び、ストレスを感じる状況で試用してみます。そして、その効果を確かめます（ある程度ストレスが軽減し我慢できれば、効果があったと考えるようにします）。

ステップ3　ストレス対処法を試用する

1　ストレス対処法のリストアップと選択

① まず、自分が既に持っている方法（７ページの『ストレス対処法の例』、他の人が持っている方法）をもとに、ストレス対処法をリストアップします。

② 次に、リストアップしたものの中から、自分に合いそうなもの、できそうなものを選択します。
なお、この段階では、効果の有無については考えないようにします。（効果は、実際に使ってみてから判断します。）

2　ストレス対処法の試用

上記①②で選択したストレス対処法を、自分がストレスを感じる状況で試用してみて、効果の有無を確かめます。

（効果の有無を判断する時の視点）
－「ある程度ストレスが軽減し我慢できれば、効果があった」と考えてみます。
「完全にストレスをコントロールしなければならない」という考えを最初は考え過ぎないようにします。

－5－

6　ステップ４「ストレスを感じたら、ストレスレベルに応じた対処法を使う」

○　ストレス対処法の試用結果等から、ストレスレベルに応じた対処法を選定し、実際のストレス場面でそれを使えるよう繰り返し練習します。

○　ストレスのサインに早期に気付き、ストレスレベルに応じて対処することで、作業や対人関係への影響を最小限に抑えることができます。

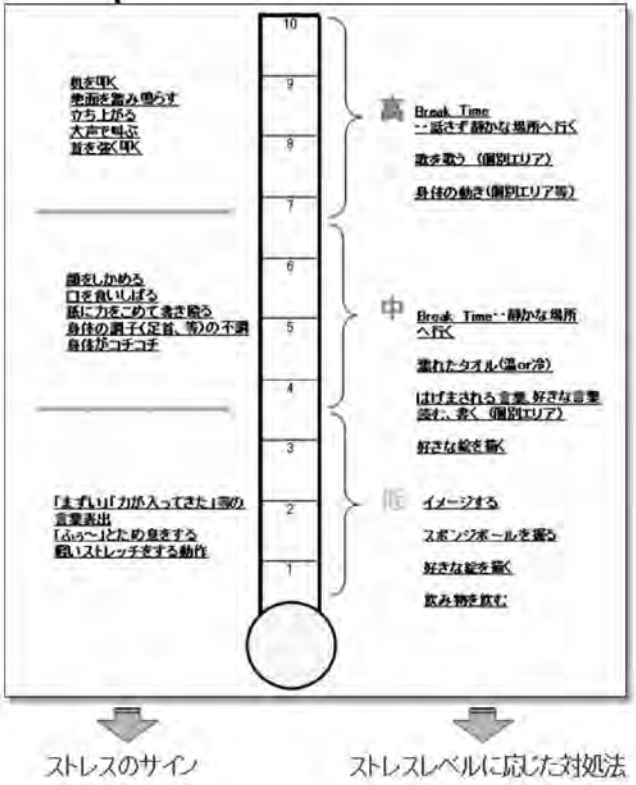
対処法の使用に慣れるまでの間は、独力でストレスのサイン等を把握することが難しいかもしれませんが、その場合、支援者から声かけを行います。

○　最後に、ストレスのサイン、ストレスレベルに応じた対処法を視覚的に整理した事例を紹介します。

２例とも、これまで説明してきた手順で対処法を整理し、その上で、「自分や他の人が見ても分かりやすいもの」という観点で図や表にまとめています。

実際の職場において、上司や同僚ともこれらを情報共有することにより、周囲の人の支援も得ながら、プログラムで獲得したストレス対処技能の実用性を高められるといった効果が期待できます。

事例１『ストレス温度計』



事例２『ストレス段階表』

レベル	見た目	自分の気持ち	自分でできること
5	叫び声を上げる。	頭が爆発しそう。	自分では何もできない。
4	人にどなったり、殴りそうになったりする。	とても心配。	○○さんのところへ行く。 落ち着ける場所へ行く。
3	黙りがち。 悪い言葉遣いをする。	不機嫌。	落ち着ける場所へ行く。
2	仕事をしている。	いい感じ。	現状維持。
1	仕事をしている。 周りの人ともよく話す。	とても気分がよい。	現状維持。 ただし、無理をしない。

4　実施方法

(1) 呼吸法

○　呼吸法は、緊張感や不安感が生じた際の対処技能の一つとして身に付けるものです。

○　呼吸法は、普段意識していない呼吸のリズムに集中することで、緊張感や不安感から意識をそらし、落ち着いている時の呼吸のリズムに少しずつ戻る過程を意識させ、緊張感等を低減させることをねらいとします。

①　実施方法の概要

・　「呼吸法」（資料Ⅲ－３）に沿って、呼吸法の概要、効果等を説明した後、実際に練習します。

　なお、書面に記載されている手順どおりに実施しようとして緊張が高まり、十分な練習ができなくなる可能性がある受講者がいる場合は、呼吸法の練習終了後に資料Ⅲ－３を配布します。

・　イージーリスニングやクラシック音楽から、柔らかい曲調のものを選択し、音楽をかけます。

・　両手を臍の下（丹田）に組んで置くよう、提示します。

・　目を閉じるよう提示します。

・　息を吸う、吐くのリズムについて、吐く長さを吸う長さの２倍で行うことを心がけるよう提示します。

・　丹田に集中し、腹式呼吸を心がけるよう提示します。

・　１セット３分程度から、５分、10分と徐々に延長していきます。

・　それぞれのセットごとに、感想を聴き取り、やりにくい受講者がいたら、適宜助言します。

②　留意点

・　呼吸法は他に様々な手法が紹介されています。発達障害者の場合、詳細な手順で実施すると、手順に意識が集中してしまい、緊張感や不安感の軽減に生かせないケースがあります。

　このため、なるべくシンプルな方法を心がけること、受講者がやりにくい場合は、腹式呼吸や吸う～吐くの長さにこだわらず、個々の呼吸のリズムに合わせるよう適宜助言します。

・　目をつぶり、音楽を聴くのみでもクールダウンの効果はあります。

　呼吸のリズムがなかなかつかめない受講者には、無理をさせず、目をつぶるだけでも効果があることを提示し、受講者から感想を聴き取ります。

・　１回のセッションでは効果に気付かない場合がありますので、数回実施するとともに、「気持ちが良かった」、「役に立ちそうだ」と述べる受講者については、緊張感が高まった時や、パニックが生起し収まった場面で試すよう助言します。

③　実際の教示内容

１　はじめに

・　これから呼吸法のトレーニングを行います。呼吸法は、息を口から吐いて、鼻から吸うという動作を腹式呼吸で行うことよって、気持ちを落ち着かせる方法です。

・　呼吸は、生命の維持に不可欠ですが、同時に、心や精神の動きとも密接な関係にあります。例えば、緊張したり焦ったりすると、呼吸が乱れたり荒くなったりします。

・　そこで、呼吸法を活用して呼吸を整えることによって、気持ちを落ち着かせます。

２　実施方法

・　まず、実施方法について説明します。

・　呼吸法は、音楽をかけながら行います。音楽は、リラックスできるようクラシック等柔らかい曲調のものを選択します。

・　椅子に深く座ります。そして、両手を臍の下の「丹田」に当てて、目をつむります。

・　意識を丹田に集中させ、お腹が膨らむように腹式呼吸を心がけます。

・　息は、口から吐いて、鼻から吸うようにします。息を吐く時は、全部吐き出すようにします。

３　練習（１回目：３分間）

・　それでは、これから練習を３回行います。まず１回目は、今説明した方法で３分間行います。

・　途中でめまいがしたり気分が悪くなったりしたら止めてください。では、始めます。

※　練習終了後、各受講者から感想を聴取。

４　練習（２回目：３～５分間）

・　それでは、２回目の練習を行います。やり方は１回目の練習とほとんど同じですが、息を吐く時間を吸う時間よりも長くしてみてください。どのくらい長くするかは、自分の一番楽なリズムで構いません。目安として、息を吐く時間が吸う時間の２倍くらい長さになるように呼吸します。２秒で吸うなら４秒で吐く、３秒で吸うなら６秒で吐くという感じです。

・　ペースがよく分からない場合は、時計の秒針の速さに合わせてカウントしてみてください。

・　では、目をつむって、臍の下に手を当てて、はじめてください。

・　途中でめまいがしたり気分が悪くなったりしたら止めてください。

※　練習終了後、各受講者から感想を聴取。

５　練習（３回目：10分程度）

・　それでは、３回目の練習を行います。やり方は、２回の練習のうち、やりやすかった方法を使ってみてください。

・　では、目をつむって、臍の下に手を当てて、はじめてください。

・　途中でめまいがしたり気分が悪くなったりしたら止めてください。

※　練習終了後、各受講者から感想を聴取。

６　最後に ── 今後の活用を促す ──

・　呼吸法は、緊張や焦りを感じた時にそれらを落ち着かせるために使うものです。ただし、実際に使った時に効果を感じられるようになるには、トレーニングを継続することが重要です。

・　そのため、今後、プログラムの中でもトレーニングする時間を随時設定していきますので、その時間を利用して呼吸法のトレーニングをします。そして、実際に緊張や焦りを感じた時に呼吸法を使い、その効果を確かめてみてください。

※　呼吸法のトレーニングを行う時間として、本プログラムでは週３日程度、朝礼の際に５分間設定しています。

(2) 漸進的筋弛緩法

○　漸進的筋弛緩法は、緊張感や不安感が生じた際の対処技能の一つとして身に付けるものです。

○　漸進的筋弛緩法は、身体の特定部位の緊張と弛緩を繰り返すことによって、緊張感がある時の筋肉の状態をまず実感し、その上で徐々に弛緩させた際の筋肉の状態を体感させ、緊張感・不安感の軽減を図ることをねらいとします。

①　実施方法の概要

・　「漸進的筋弛緩法」（資料Ⅲ－４）を配付し、漸進的筋弛緩法の概要、効果等を説明した後、実際に練習します。
・　イージーリスニングやクラシック音楽から、柔らかい曲調のものを選択し、音楽をかけます。
・　まず身体の一部に集中するよう提示し、その後リラックスするよう提示します。
・　やりにくい受講者がいたら、適宜助言します。
・　終了後、感想を聴き取ります。

②　留意点

・　最初に一人の受講者に前に出てきてもらい、腕を支援者が持ち、弛緩させるよう指示します。　支援者が腕を持つのをやめても、緊張しそのままの状態の受講者がいます。前記の方法により、緊張と弛緩両方の状態を実感させます。
・　筋肉を緊張させる際の力の入れ具合を常にチェックします。
　感覚特性から、力の入れ具合がなかなか実感できない受講者もいますので、必要以上に力を入れすぎないよう適宜助言します。

③　実際の教示内容

1　はじめに

・　これから漸進的筋弛緩法のトレーニングを行います。漸進的筋弛緩法は、体の一部にグッと力を入れ、何秒か力を入れた状態を保った後、一気に力を抜きます。それによって、リラックスする感じを味わう方法です。

・　漸進的筋弛緩法の効果は、繰り返し練習することによって出てきます。具体的には、緊張や不安を感じた時に、自分の体のどこに不必要な力が入っているのかに素早く気付くことができるようになります。人は、緊張している部分がわかるだけでもホッとすると言われています。

　また、繰り返し練習することによって、不必要な力を抜くにはどうすればよいかを体が覚えてくれて、わりと簡単に力を抜くことができるようになります。

2　実施方法

・　まず、実施方法について説明します。

・　漸進的筋弛緩法は、別紙の資料に沿って行います。

・　音楽をかけながら行います。音楽は、リラックスできるようクラシック等柔らかい曲調のものを選択します。

・　実施上の留意点がいくつかありますので確認します（資料Ⅲ－４の「留意点」を読み上げる）。

3　練習

・　それでは、資料Ⅲ－４の「漸進的筋弛緩法の進め方」に沿って練習を始めます。

※　練習終了後、各受講者から感想を聴取。

4　最後に ── 今後の活用を促す ──

・　漸進的筋弛緩法は、緊張や焦りを感じた時にそれらを軽減させるために使うものです。ただし、冒頭にも説明しましたが、実際に使った時に効果を感じられるようになるには、トレーニングを継続することが重要です。

・　そのため、今後、プログラムの中でも時々トレーニングをしてみてください。

(3) ウォーキング

○　ウォーキングは、簡単にできるストレス対処法として実施するものです。また、職場でトラブルがあった際にも、少し席を外して所定の箇所を動く等にも用いることができることを紹介します。

○　まずは体を動かす楽しみを紹介しつつ、実施します。

①　実施方法の概要

・　受講者に「ウォーキング」（資料Ⅲ－５）を配布し、ウォーキングの効果等について説明します。

その後、「体育館でのウォーキング」と「戸外でのウォーキング」の２種類を実施します。

イ　「体育館でのウォーキング」の実施方法

・　アップテンポの曲を選定し、音楽をかけます。
・　半面程度のスペースの４箇所に、目印のためコーンを設置します。
・　半面程度のスペースを用いて、個々のペースでウォーキングを行います。
・　後ろ向きで歩きます。この際、受講者が転ばないように配慮します。
・　半面程度のスペースを指定し、受講者それぞれが８の字を描く形でウォーキングを行います。
・　二人一組になり、後ろの受講者が前の受講者の肩に手をかけます。
　後ろの受講者が目をつぶります。
　その後、前の受講者が後ろの受講者に配慮しつつ、誘導します。

ロ　「戸外でのウォーキング」の実施方法

・　周辺の危険箇所等に配慮しつつ、景色も楽しみながらウォーキングを実施します。

・　ウォーキング終了後、感想や今後活用してみたいかどうか等を聴き取ります。

②　留意点

・　まずは、楽しみながら行うことを提示します。
・　受講者ごとにウォーキングの速度は異なりますので、音楽のテンポにも配慮しつつ、各人のペースで歩くことを心がけるよう提示します。

(4) ストレッチ

○　ストレッチは、身体の様々な筋肉を伸ばす運動によって、緊張した筋肉を伸ばし、身体のバランスや呼吸を整えるためのものです。

○　ストレッチには、筋肉の緊張をほぐして疲労物質（乳酸）を取り除くことによって、疲労感が抜けたり、緊張やストレスが軽減されたりする効果もあると言われています。

①　実施方法の概要

・　受講者に「デスクワークの途中でちょっとストレッチ」（資料Ⅲ－６－１）及び「ストレッチ」（資料Ⅲ－６－２）を配布し、①椅子に座って卓上でできるストレッチ（職場でできるストレッチ）と、②全身を使うストレッチ（自宅でできるストレッチ）の２種類を実施します。

・　まず、実施方法、実施上の留意点について説明し、その後、ストレッチを実施します。

・　やりにくい受講者がいたら、適宜助言します。

・　ストレッチ終了後、感想を聴き取ります。

②　留意点

・　伸ばすポイントに集中させるよう指示します（資料の絵の黒く塗りつぶしている箇所）。また、あまり伸ばしすぎて、痛みが生じないように留意させます。

・　対面での指導の場合、左・右の位置関係が不明な受講者は動きがとりにくいため、必要に応じ、受講者と同じ方向を向いて指導します。

・　伸ばす際に息を吐くと、体が伸びやすいことを提示します。

・　運動が苦手な受講者の場合、動きが多少ぎこちなくなる場合がありますが、手をとる等の個別指導を適宜実施します。

③　実際の教示内容（「椅子に座って卓上でできるストレッチ」及び「全身を使うストレッチ」共通）

1　はじめに

・　これからストレッチを行います。ストレッチは、身体の様々な筋肉を伸ばす運動ですが、それによって、緊張した筋肉を伸ばし、身体のバランスや呼吸を整えるためのものです。

・　ストレッチの効果としては、筋肉が柔軟になる、血行がよくなる等のほか、疲労感が抜ける、緊張やストレスが減る効果があると言われています。そこで、今日はストレス対処法の一つとして実施したいと思います。

2　実施方法

・　まず、実施方法について説明します。

・　ストレッチは、別紙の資料に沿って行います。

・　ストレッチを効果的に行うために注意する点がいくつかありますので確認します（資料の「注意点」を読み上げる）。

・　では、１から順に実施します。

3　感想の聴取

・　実際にやってみて、気持ちよさを感じた動きはありましたか？それはどの動きですか？

・　今後実施してみたいと思う場面はありますか？それはどのような場面が考えられますか？

4　最後に ── 今後の活用を促す ──

・　ストレッチの動作は、前半は上半身のストレッチ、後半は下半身のストレッチという流れをたどっています。この流れで行う方が効果は高まると思いますが、自分にとって気持ちよさを感じた動作だけ行ってもよいでしょう。

・　ストレス対処法やリラクゼーションの方法は、人によって、合うものと合わないものがありますが、今日行ったストレッチの内容で気持ちよさを感じた動きについては、今後の作業の休憩時間等に実施してみてはいかがでしょうか。

(5) ストレスボール

○　緊張感や不安感を生じた際に、ボール等を握ることでその触覚がストレス軽減に役立つ場合があります。発達障害者の場合、複雑な能力を必要とする専門的趣味を深く掘り下げる特徴があり、ともすると幼いときに心地よかった触覚等の感覚を忘れがちです。

○　ボール等を握る行為は非常にシンプルなものですが、ストレス対処の一助としている受講者も多く見られます。

○　実施方法及び留意点

・　最初はストレス場面以外で、ストレスボールを握り効果を聴き取りますが、一回ではなかなか実感できない場合があるので、数回実施します。

・　様々な感触のボール（ゲル状のもの等）を用意して、受講者の好みに合わせて実施すると効果が見られる場合があります。

・　握る際に受講者が好きな食べ物や好きな景色を思い浮かべつつ行うと効果が見られる場合があります。

［ストレスボール］

《 参考 ～休憩室の設置～ 》

パニック等への対処技能を獲得するためには個別の空間が必要な受講者や、感覚特性に課題のある受講者を想定し、間仕切りと椅子・脇机を整備し、視覚・聴覚的な課題に対応する休憩室を準備しています。

［休憩室］

Ⅳ マニュアル作成技能トレーニング

1　トレーニングの概要

発達障害者は、例えば独特の言葉の使い方や、変更や融通が利かないといった特徴のために、新しい作業手順を受入れにくい場合がありますが、一定の手順や方法を正確に理解できれば、非常に効率的に作業を行うことができることも知られています。

また、自らの状況を分析・再構成し、自らの思考に沿って文章化しうることも、アスペルガー症候群を中心とする多くの当事者の著作において示されています。

そこで、マニュアル作成技能トレーニングは、担当する作業（作業手順や使用する用具の整理方法等）を自ら構造化する取組みであり、作業手順書作成の演習を経由して、職務遂行上のスキルを付与するトレーニングです。

なお、職業センターにおいては、以下に示す５の作業種目により、「マニュアル作成技能トレーニング」を行っていますが、本トレーニングを具体的に導入する際には、上記の観点を踏まえ、個々の現場において実現可能な職種を適宜選択することが必要かと思います。

マニュアル作成技能トレーニングのねらい

１　作業手順書の作成演習を通じて、担当する作業を自ら構造化するスキルを付与する。

２　実際の職場で獲得スキルを活用できるよう、多様な作業環境、ジョブシャドーイングや職場実習場面でトレーニングを行い、職務遂行の自己対応スキルの向上を図る。

※　「ジョブシャドーイング」とは、米国における学生のインターンシップ制度で用いられている手法。

このプログラムでは、受講者が実際の職場に赴き、従業員に影のように付き、作業を観察するとともに、作業遂行上の留意点や必要な対人スキル等について従業員と直接意見交換を行う形で実施している。

2　トレーニングの流れ

マニュアル作成技能トレーニングの流れ

詳しくは 66頁～

1　オリエンテーション

・トレーニングの趣旨、マニュアルの意義を説明します。
・手順書の構成要素、作成時の留意点を説明します。

［配布資料］
・『作業手順書を作成する時のポイント』（資料Ⅳ－1）
・『作業手順書を作成する時の留意点』（資料Ⅳ－2）

＋

◆　手順書を活用した作業の実施

手順書の読み取り、活用、留意点の補足についてのアセスメントの実施

詳しくは 67頁～

2　簡易作業の手順書作成

［実施作業］カップ麺作り、水道蛇口の組立

受講者の**指示理解、作業実施上のポイントの把握、手順書への表記の仕方**について、アセスメントを行います。

3　多様な作業環境での手順書作成

［実施作業］メモ帳作成、清掃作業、商品管理作業、製菓作業、園芸作業

作業の難易度（作業方法、作業上のコミュニケーション、場面変化）を徐々に高めながら、トレーニングを行います。

［配布資料］
・『マニュアル作成技能トレーニング（メモ帳作成）』（資料Ⅳ－3）
・『マニュアル作成技能トレーニング（清掃作業）』（資料Ⅳ－4）
・『マニュアル作成技能トレーニング（商品管理作業）』（資料Ⅳ－5）
・『マニュアル作成技能トレーニング（製菓作業）』（資料Ⅳ－6）
・『マニュアル作成技能トレーニング（園芸作業）』（資料Ⅳ－7）
・『職場の安全について』（資料Ⅳ－8）

4　ジョブシャドーイングや職場実習場面での手順書作成

事業所からの作業情報を加味したトレーニングを行い、獲得スキルの実用性を高めます。

○　トレーニングの進め方

(1) 職業センター内（模擬的就労場面）

① 支援者の実演
↓
② 受講者の手順書作成
↓
③ 手順書の活用体験

(2) 事業所（ジョブシャドーイング、職場実習場面）

① 事業所従業員の説明
↓
② 受講者と従業員との意見交換
（作業遂行上の留意点、必要な対人スキル等）
↓
③ 受講者の手順書作成
↓
③ 職場実習での手順書の活用

実際の職場において、限られた時間内で、「正確かつスピーディに」又は「要点をメモ書きし、後で清書」等の対応ができるか、アセスメントを行います。

○　多様な作業環境での手順書作成

	作業名	作業の特徴（手順書作成時の留意点））
単独作業	製菓作業 園芸作業	・工程数の多さ（準備→製造→後片付け） ・道具の使用 ・判断基準や終了基準の曖昧さ（目分量、混ぜ具合、力加減） ・作業上のコミュニケーションの必要性（報告・質問・確認、道具の貸し借り）
	メモ帳作成	・製本機、断裁機の使用 ・危険の回避、ミスの防止（指差し＋呼称）の必要性
集団協同作業	清掃作業	・集団指示 ・道具の使用、移動を伴う作業 ・判断基準や終了基準の曖昧さ ・他者との協力の必要性 ・作業上のコミュニケーションの必要性（人のそばを通る時に声かけをする、他者と役割分担を話し合う等）
	商品管理作業	・「ピッキング→検品→請求書作成」のライン構成 ・作業環境の変化（配置、作業方法、納期等）への対応の必要性

3　オリエンテーション

オリエンテーションを、受講者の個人差をなくして円滑に進めるために、教示マニュアルに従って進めています。

マニュアル作成技能トレーニング オリエンテーション

1　マニュアルの意義

○　マニュアル作成技能トレーニングでは、いろいろな作業環境で作業手順書の作成演習を行います。そして、それを通じて、皆さんがマニュアルの意義等を理解し、担当作業に関する情報を視覚的・具体的に整理する力を高めることを目指します。

また、皆さん自身が作業の目的、内容、手順、終了基準、関係する場所、作業上必要なコミュニケーション等の作業情報を的確に整理できるよう支援することにより、作成した手順書を手がかりに、自立的に作業遂行したり、作業の進捗状況を把握できるようになることを目指します。

さらに、作業の難易度を高めながら（作業方法、作業環境の変化等）トレーニングを行うことにより、実際の職場で作業方法等の変化があった場合に、手順書を加筆修正しながら自立的に職務を遂行できるようになることを目指します。

○　ところで、そもそも「マニュアル」とは何でしょうか。

一般的には、仕事の処理手順を記述した手引き類のことを指します。その他にも、ＩＴ機器や家電製品等機器類の取扱説明書、パソコンのソフトウェアの操作説明書もマニュアルと呼ばれています。

マニュアルは、作業手順を標準化したもの、すなわち、それを見れば誰でも同じ作業ができるようにしたものです。

○　会社にあるマニュアルは、創意工夫されていて、その手順に従えば効率よく正確に作業ができるものとなっています。

○　これまで勤めた会社にマニュアルがあったという人はいますか？

○　マニュアルがあると良い点は何でしょうか？（作業手順を理解しやすい。ミスを防ぐことができる。時間が経って忘れてしまった手順を思い出せる等）

○　これまでマニュアルを作った経験のある人はいますか？

初めてマニュアルを作る人は、何か不安なこと、心配なことはありますか？

2　マニュアル作成技能トレーニングの意義

○　次に、マニュアル作成技能をトレーニングする意義、すなわち、皆さんがトレーニングするマニュアル作成技能はどのような時に必要か、役立つかについて説明します。

○　一つ目は「作業の手順等を覚える時」です。自分が分かりやすい形で、担当する作業の手順等をまとめておけば、それを参照しながらスムーズに手順等を覚えていくことができます。また、手順を忘れてしまった場合も、マニュアルを参照し思い出すことができます。

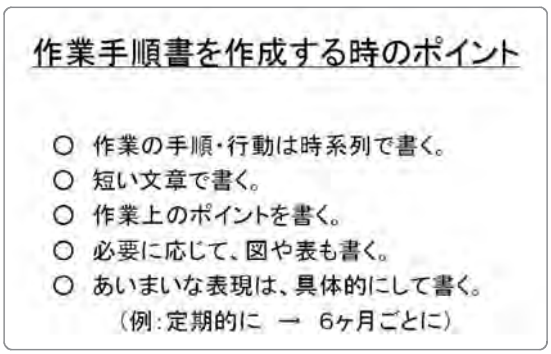
○　二つ目は「事業所のマニュアルの内容に変更が生じた時」です。マニュアルを見て変更点を確認し、必要な加筆修正を行うことで、変更後の課題や活動の見通しを立てることができ、落ち着いて作業に取り組むことができると思います。

○　三つ目は「作業がうまくいかない原因や作業ミスをなくす方法を見つけたい時」です。マニュアルの指差し確認等を行うことが、ミスの原因や解決策を考えるきっかけになるのではないかと思います。

3　作業手順書を作成する時のポイント

○　皆さんに作業手順書を作ってもらう前に、「作業手順書を作成する時のポイント」を説明します。

○　これらのポイントを踏まえて、作業手順書を作成してみてください。なお、作成に当たっては、自分が参照してわかりやすい作業手順書を作ることを心がけてください。

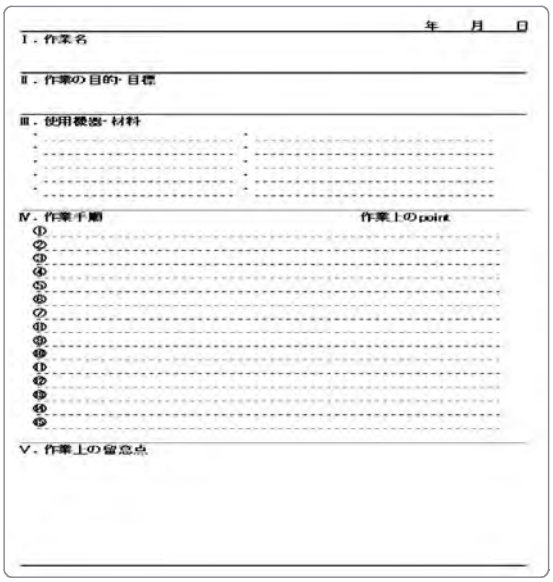


4　簡易作業の手順書作成

○　では、これから手順書作成の練習を始めます。スタッフが作業を行いますので、それを観察し、手順書を作成してください（記載する様式（右記）を配布）。

○　スタッフが行う作業は、「カップ麺作り」と「水道蛇口の組立」です。

○　スタッフが実演する作業の手順を工程ごとに、順番に書いてみてください。



○　まず、「カップ麺作り」の手順書作成を行います。

・　支援者が、卓上でカップ麺を作る工程を実演します。
・　工程数の少ない作業ですが、トレーニングで初めて手順書を作成することとなるので、質問の有無を確認しながら、時間をかけて工程を実演します。
・　表現が冗長になる受講者については、適宜言い換える言葉等を助言します。

○　次に、「水道蛇口の組立」の手順書作成を行います。

・　部品の１つ１つに名称が付されています。１対１対応で記号化できる受講者であれば、支援者があえて名称を伏せ、記号化するスキルのアセスメントを行うことも可能です。
・　トレーニング終了後、名称や記号が付されていれば手順書作成に役立つことを説明します。

５　意見交換（※支援者は、全受講者分の手順書のコピーを参加者に配布する）

○　これから、皆さんが作成した手順書をもとに意見交換を行い、作業手順書を作成する時のポイントや留意点を確認します。

○　他の人が作成した手順書を見て気付いた点、工夫していると感じた点、自分で取り入れてみたい点等はありますか？

・　工夫していると感じられる点等について、適宜支援者も発言します。また、各受講者によってわかりやすい表現は異なるため、支援者が各受講者の状況を勘案しつつ、改善ポイントについて適宜助言を加えます。

６　作業手順書を作成する時の留意点

○　最後に、「作業手順書を作成する時の留意点」を説明します。

作業手順書を作成する時の留意点

1　事業所に作業手順書やマニュアルがある場合には、まずは、それに従うこと。
自分で勝手に作業の手順を変えると、ミスが出たり、効率が悪くなったりすることがあります。

2　作業手順書の書き方は、何通りもあります。
・目的達成のために、必ずしも行わない小さな行動や工程を省く人もいます。
・小さな行動や工程を細かくする人と大雑把にする人がいます。

3　具体的に作業の内容を知るようにします。

4　固有の名称を知りましょう。
その事業所で使っている作業の道具、材料、部品の名前を知るようにします。

5　観察しながら作業手順書を作成する時は、必要に応じて、作業している人にインタビューして、各動作の目的を確認します。

6　観察するだけでなく、実際に作業をやってみると、作業手順書が書きやすくなります。

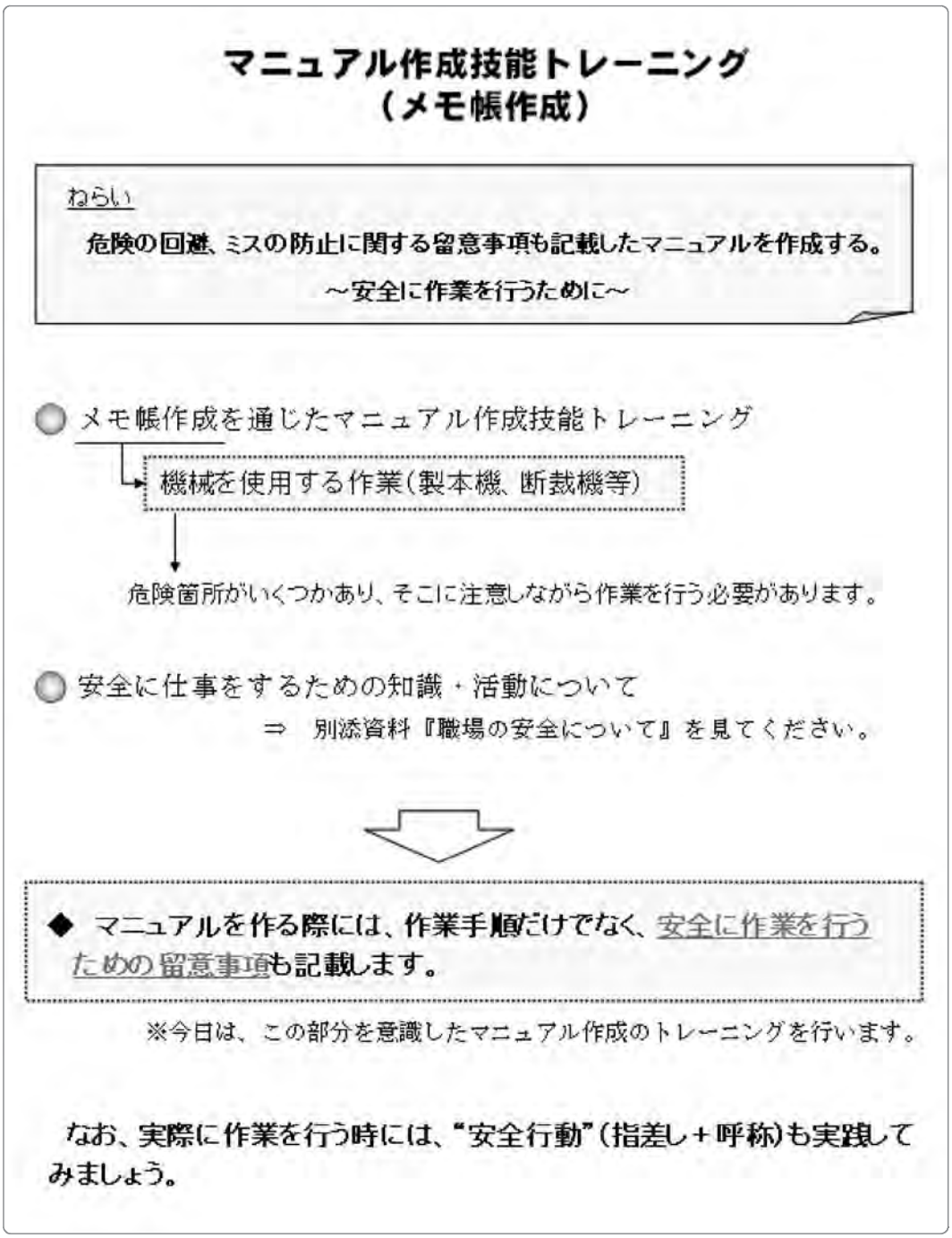
7　上司や同僚、支援者に、作業がうまくなるコツを聞くのも大切な方法の一つです。

4　実施方法

(1) メモ帳作成

①　ねらい等の説明

「マニュアル作成技能トレーニング（メモ帳作成）」（資料Ⅳ－３）に沿って、メモ帳作成を通じたマニュアル作成技能トレーニングのねらい、進め方、トレーニング終了時の振り返りポイント等について説明するとともに、「職場の安全について」（資料Ⅳ－８）に沿って、安全に仕事をするための知識及び活動についても説明します。そして、手順書を作成する際には、作業工程だけでなく、安全に作業を行う上での留意事項も記載するよう促します。



②　作業手順の提示

「準備→メモ帳作成」の順に、モデリングによって作業手順を提示し、手順書を作成してもらいます。この際、支援者は、安全に作業を行う上での留意事項についても説明し、それらを受講者が手順書に記載しているか等の確認をします。

③　自ら作成した手順書を活用した作業

各自で作成した手順書を活用し、作業を実施してもらいます。

支援者は、作業が的確にできているかどうかに加え、危険箇所に注意して作業ができているか、危険を回避するためにどのような行動（「指差し＋呼称」等）をとっているか等についてアセスメントするとともに、適宜必要な助言を行います。

④　振り返り

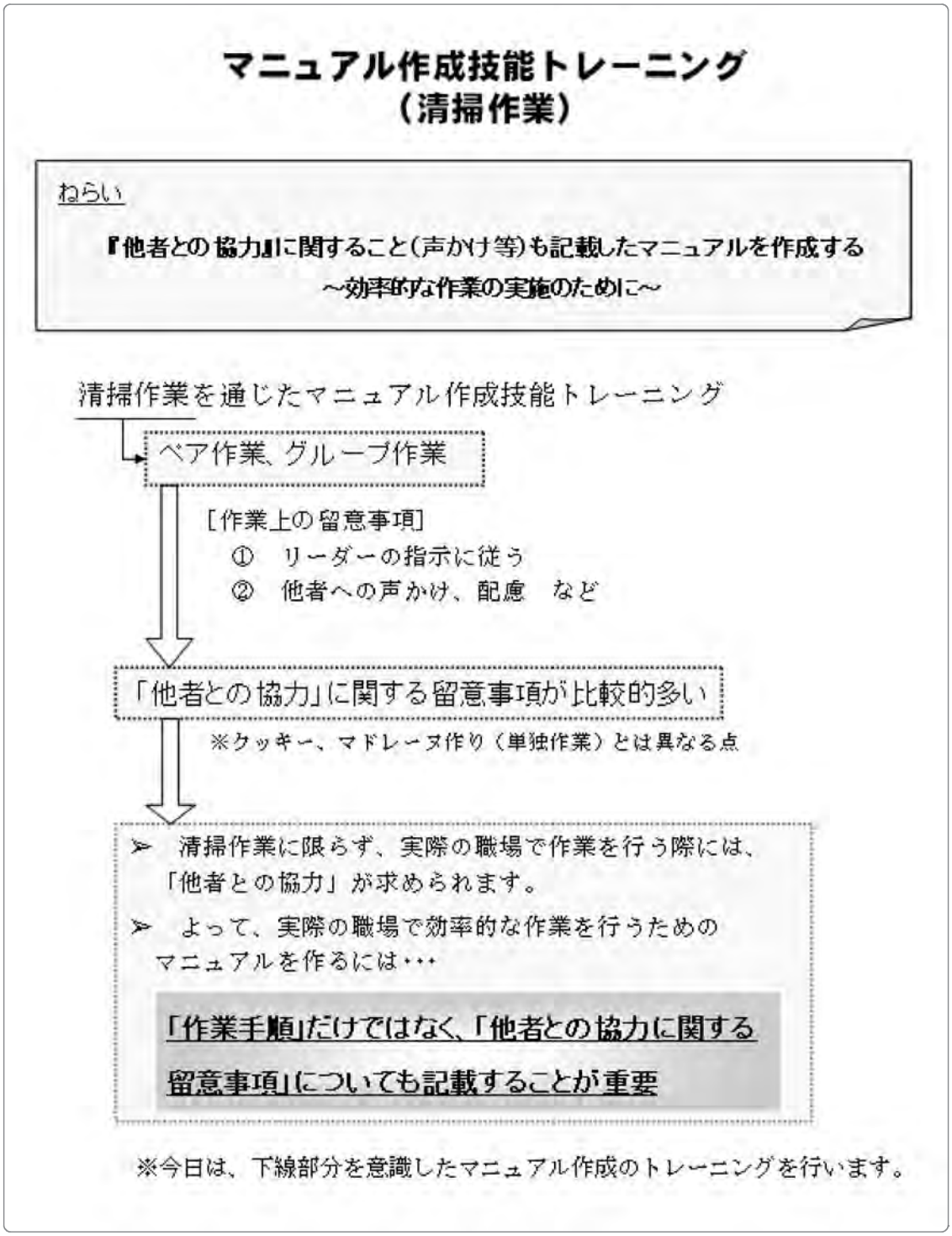
作業結果や自ら作成した手順書をもとに、安全に作業を行うためにどのような点に留意し、具体的にどのような行動をとったか等について振り返ります。この際、支援者は、「指差し＋呼称」は機械を使う作業における危険防止だけではなく、それ以外の作業におけるエラー対策（例：事務作業における照合ミスの予防・軽減を図る等）にも活用できるものであることを再確認し、今後の活用について促します。

(2) 清掃作業

① ねらい等の説明

「マニュアル作成技能トレーニング（清掃作業）」（資料Ⅳ－４）に沿って、清掃作業を通じたマニュアル作成技能トレーニングのねらい、進め方、トレーニング終了時の振り返りポイント等について説明します。

なお、本トレーニングは、２人１組又は３人１組で行います。



②　作業手順の提示

「準備→清掃」の順に、口頭説明及びポインティングによって作業手順を提示し、手順書を作成してもらいます。この際、受講者に対し、質問がないか適宜確認します。また、口頭説明及びポインティングによる受講者の指示理解力についてもアセスメントを行います。

なお、作業手順の提示方法(例)は、次のとおりです。

[作業手順の提示方法（例)]

1　準備について

まずは机に座ったまま、「準備物は、○○、△△、□□･･･で、あのロッカーに入っている」とロッカーを指差しながら説明する。受講者から希望があれば、ロッカーの前に行って扉を開け、道具を見せながら説明する。

2　清掃手順について

スタッフは、道具を持たずに清掃箇所を移動しながら、「ここでは、○○と△△を使って、このように清掃する」、「３人（又は２人）で手分けして行う」、「互いに同じ場所を清掃しないように声をかけ合う」、「汚れはきれいに落とす」等大雑把に説明する。受講者から質問があれば、具体的に説明する。

③　自ら作成した手順書を活用した作業

各自で作成した手順書を活用し、作業を実施してもらいます。

支援者は、作業が的確にできているかどうかに加え、次のような場面で共に作業をしている者に対して必要な声かけを行っているかを確認し、適宜助言します。また、必要に応じて、助言内容を手順書に記載するよう促します。

[効率的に作業を行う上で声かけが望まれる場面]

- 人の前や後ろを通る場面
- 道具を貸したり、借りたりする場面
- 作業場所から離れる場面、作業場所に戻ってきた場面
- 同じ場所を重複して清掃しないよう、お互いの作業の進捗状況を確認する場面
- 自分の作業が終わり、他者の作業を手伝う場面
- 他者に作業を手伝ってほしい場面　等

④　振り返り

作業結果や自ら作成した手順書をもとに、次の点について振り返りを行います。

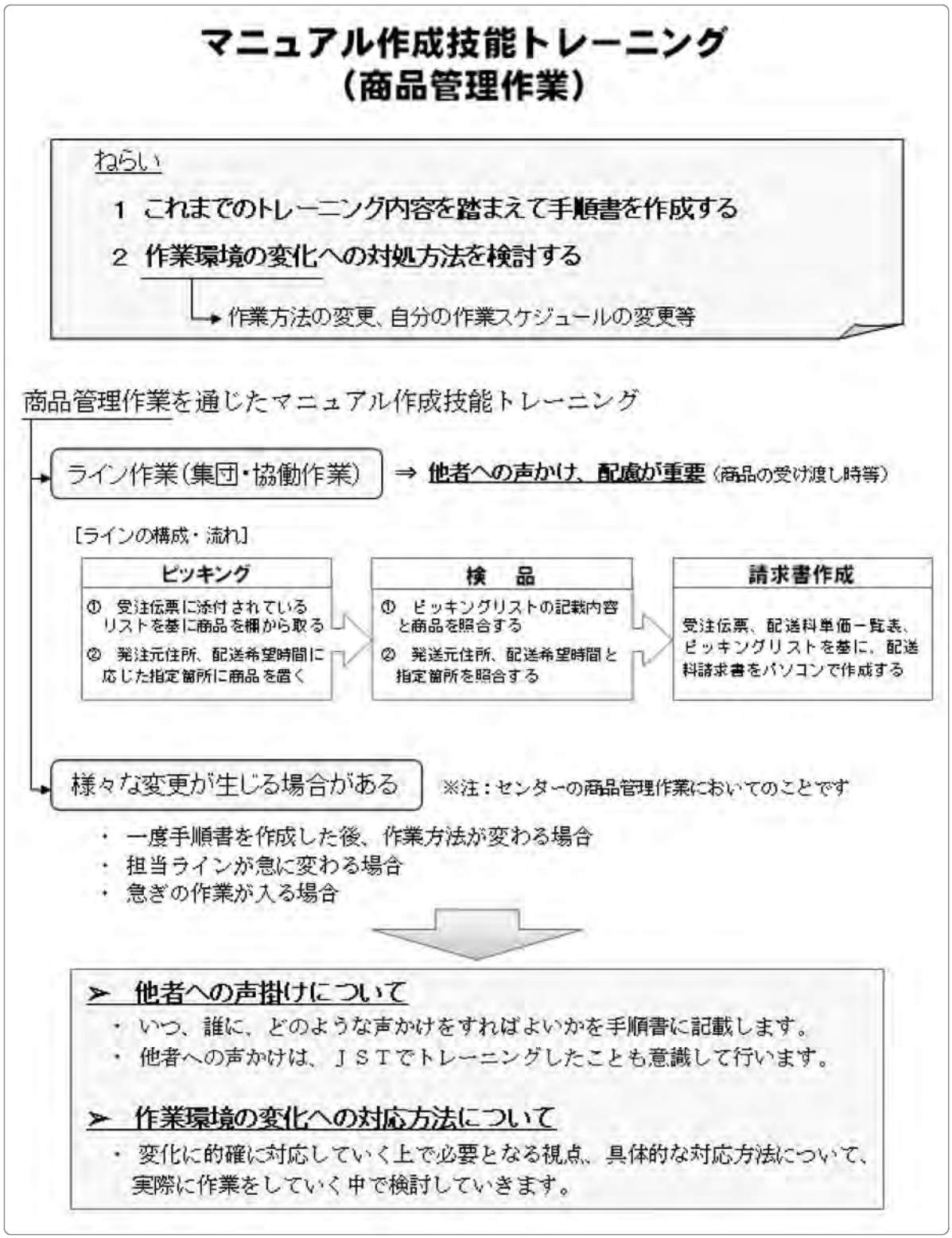
［振り返りのポイント］
- 作業をスムーズにできたかどうか
- 実際に作業をしてみて気付いたこと
- 声をかけ合うことのメリット
- 声かけについて手順書に記載していた人はいるか　等

そして、①作業において他者と声をかけ合うことは、仮に手順書に書かれていなくても、暗黙のルールとして重視される場合が多いこと、②今後の作業においても、作業工程だけではなく、作業を効率的に行うために声をかけ合うとよい場面や声かけの具体的な内容等についても、作業開始前に指導者に確認する等して把握しておくことも望まれることを説明します。

(3) 商品管理作業（ピッキング、検品、請求書作成）

① ねらい等の説明

「マニュアル作成技能トレーニング（商品管理作業）」（資料Ⅳ－５）に沿って、商品管理作業を通じたマニュアル作成技能トレーニングのねらい、進め方、トレーニング終了時の振り返りポイント等について説明します。



② 作業手順の提示

ピッキング、検品、請求書作成の各作業手順を、口頭説明及びポインティングによって提示し、手順書を作成してもらいます。この際、受講者に対し、質問がないか適宜確認します。

③ 自ら作成した手順書を活用した作業

各自で作成した手順書を活用し、作業を実施してもらいます。

支援者は、作業が的確にできているかどうかに加え、他者に対して必要な声かけを行っているかを確認し、適宜助言します。

また、商品管理作業を数回実施した後、受講者の作業の理解度、特徴等を鑑みつつ、作業環境を変更します。具体的には、上記②で提示した作業手順の一部をあえて変更する、別なラインに移ってもらう、受講者が作業をしている途中をねらって「急ぎの作業」（内容は、商品管理作業に関するものに限らず、まったく別な種類の作業でも可）の指示を出す等です。

作業環境の変更を通じて、支援者は、変化に的確に対応していく上で必要となる視点、スキルについてアセスメントするとともに、必要な支援を行います。アセスメント及び支援の観点としては、変更内容を手順書にどのように反映するか、手順書の編集や作業予定の組み直しに当たって必要な質問・確認ができているか、作業途中での声かけが受講者にどのような影響を及ぼすか（どのような対応をするか)、以前やっていた作業の進捗状況を忘れないように何らかの工夫をとることができるか等です。

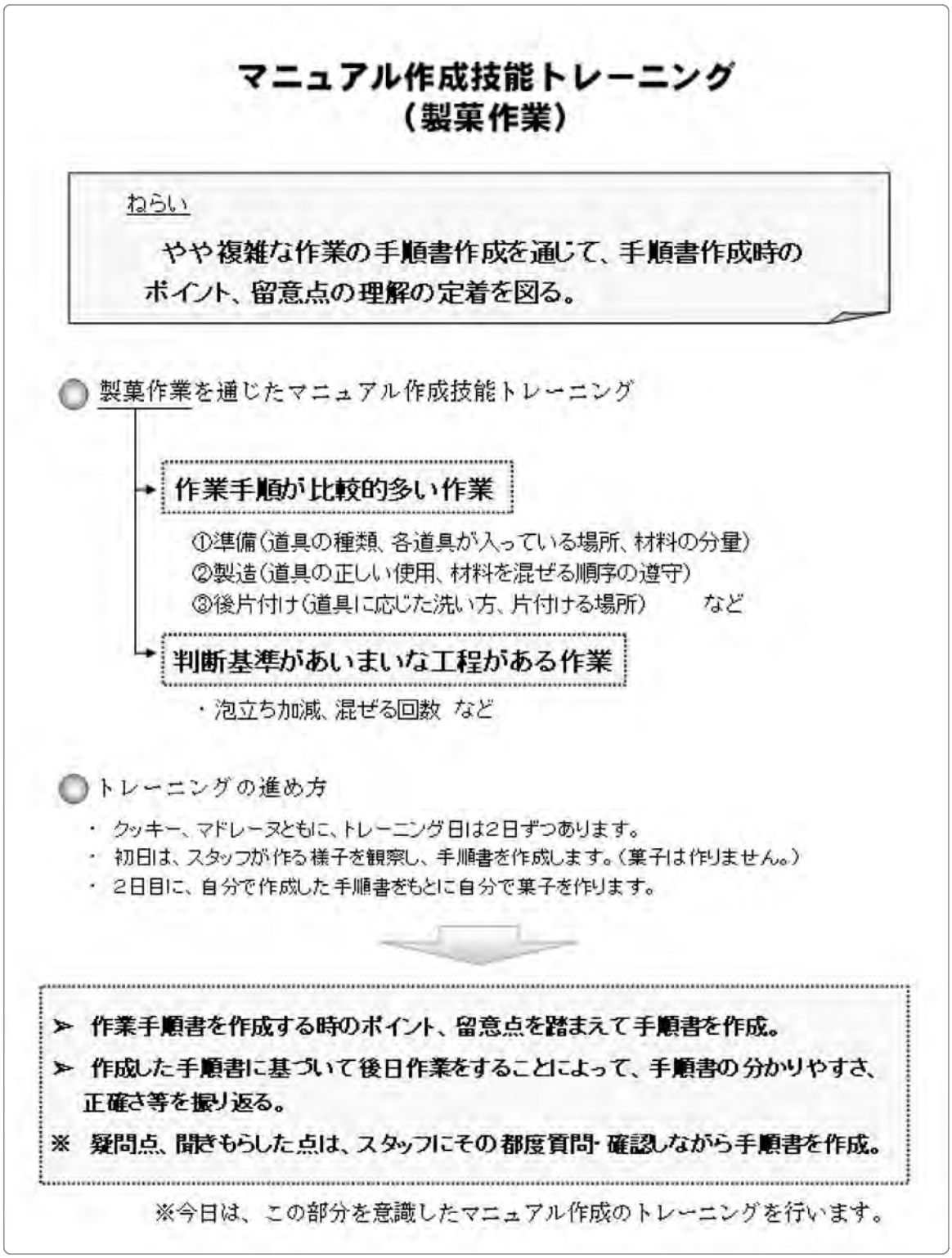
④ 振り返り

作業の取り組みや結果を踏まえながら、他者への声かけが適切にできていたか、作業環境の変化に的確に対応していく上で必要な視点、対策としてどのようなことに気付いたか等を振り返ります。

(4) 製菓作業

① ねらい等の説明

「マニュアル作成技能トレーニング（製菓作業)」（資料Ⅳ－６）に沿って、製菓作業を通じたマニュアル作成技能トレーニングのねらい、進め方、トレーニング終了時の振り返りポイント等について説明します。



②　作業手順の提示

「準備→製造→後片付け」の順に、モデリングによって作業手順を提示し、手順書を作成してもらいます。この際、受講者に対し、質問がないか適宜確認します。

③　手順書の清書

受講者に手順書を清書してもらいます。

その際、次の点を随時確認するとともに、必要に応じて、受講者の特徴を考慮した分かりやすい表現について助言していきます。

- 手順書作成上のポイントを踏まえたものになっているか（ポイントは、「作業手順書を作成する時のポイント」（資料Ⅳ－１）を参照）
- 作業手順、使用する道具、材料の量等にミスはないか（例：準備物欄に記載されている道具のうち、手順書の中に登場してこないものがないか等）
- 判断基準が曖昧な工程（泡立ち加減、混ぜる回数等）については、具体的な表現で記載されているか　等

④　作成した手順書に係る意見交換

全受講者の手順書をコピーして各受講者に配布し、他の受講者の手順書について工夫されていると感じた点、自分でも取り入れたいと感じた点等について意見交換を行います。支援者も適宜助言等を行います。

⑤　自ら作成した手順書を活用した作業

清書した手順書を活用し、作業を実施してもらいます。

支援者は、必要に応じて、受講者が正確に作業ができるよう助言します。

⑥　振り返り

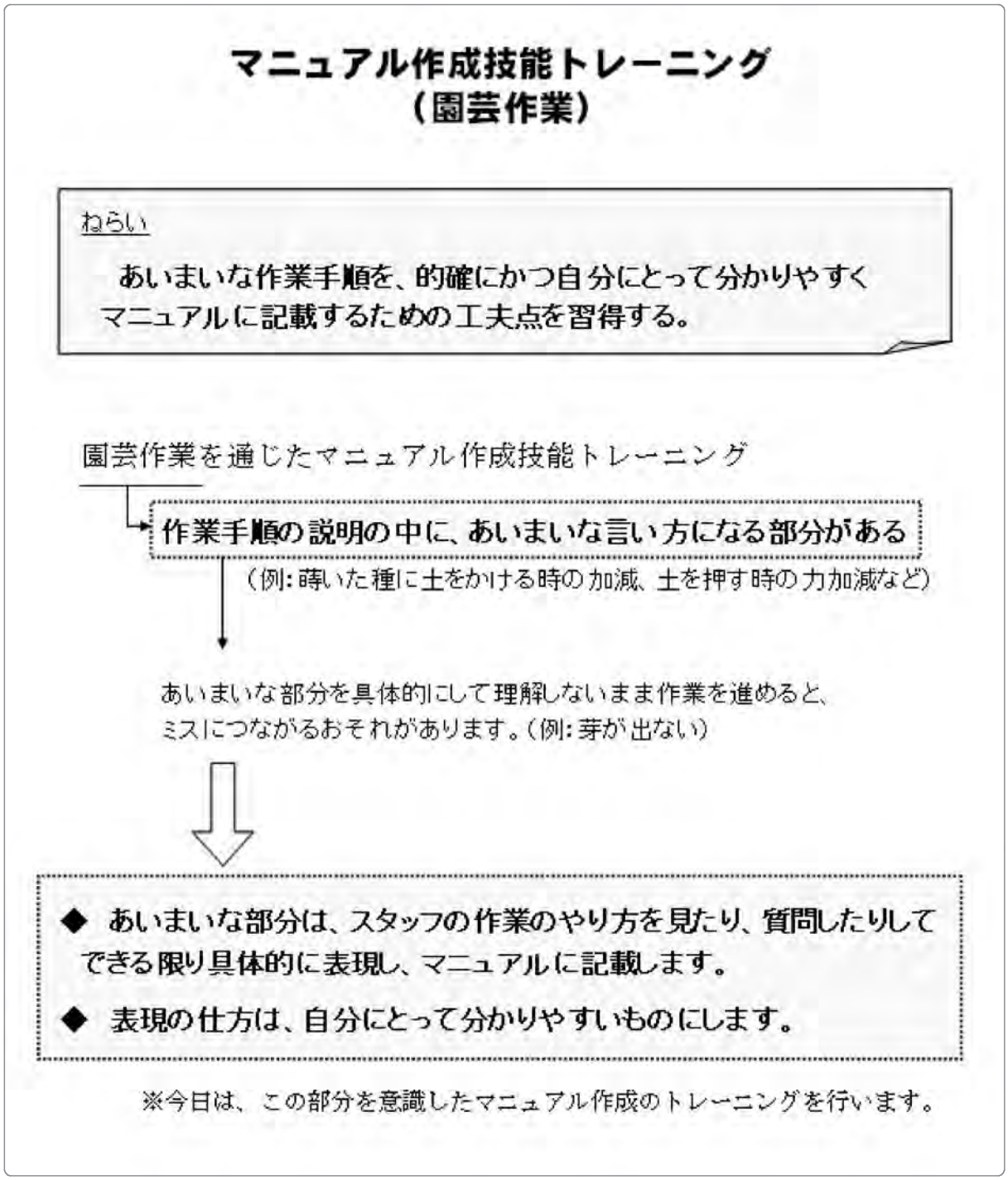
作業の取り組み状況や結果を踏まえながら、自分が作成した手順書は、的確に作業を行う上で分かりやすいものだったか、正確に手順が記載されていたか等を振り返ります。

支援者は、受講者の作業の様子を適宜フィードバックしながら、効果的・効率的な作業遂行に必要な事項等について助言します。

(5) 園芸作業

① ねらい等の説明

「マニュアル作成技能トレーニング（園芸作業）」（資料Ⅳ－７）に沿って、園芸作業（苗植え、種まき）を通じたマニュアル作成技能トレーニングのねらい、進め方、トレーニング終了時の振り返りポイント等について説明します。



②　作業手順の提示

「用具の準備→苗植え→種まき」の順にモデリングによって作業手順を提示し、手順書を作成してもらいます。この際、受講者に対し、質問がないか適宜確認します。

なお、次のような点については、あえて明確な作業指示をせず、受講者が曖昧な作業指示に基づいてどのような手順書を作成するかをアセスメントします。

［曖昧な部分（例）］
- プランターへの土の入れ具合（詰め具合）
- 苗をプランターに移し替えた後、根本に土をサラッとかける
- 種をまいた後に、上からサラッと土をかける
- 水のまき加減

③　自ら作成した手順書を活用した作業

各自で作成した手順書を活用し、作業を実施してもらいます。

支援者は、上記２の「曖昧な部分（例）」を中心に、作業が的確にできているかどうかを確認し、必要に応じて、再度モデリングする、受講者に加減を調節してもらい、適度な加減になった状態で声をかける等して、受講者が自分なりに分かりやすい表現を見つけることができるよう支援します。

④　振り返り

作業結果や自ら作成した手順書をもとに、次の点について振り返りを行います。

［振り返りのポイント］
- 作業手順を正確に記載できているか
- 作業手順の中で、「あいまいさ」を感じた部分はどこか
- 曖昧な部分を手順書にどのように記載したか（また、その表現に基づいて正確に作業ができたか）

そして、今後の作業においても、「曖昧な部分」については、指導者に質問する、やり方を見せてもらう、作業を体験させてもらう等して具体的にしていくことが正確に作業を行う上で重要であることを説明します。

［参考］

各技能トレーニングで使用している資料

資料Ⅰ-1

問題解決技能トレーニング
オリエンテーション資料

1　問題解決技能トレーニングとは

➢ 皆さんが困っていること（苦労していること）について、皆さん自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにするトレーニング

➢ 問題解決の方法

① 個別相談で問題解決を目指す

＋

② 皆さんの間で意見交換を行いながら問題解決を目指す（他の人の経験・体験を聞き、それを含めて判断する）　→就労セミナーでのトレーニングのねらい

2　ＳＯＣＣＳＳ法の概要　⇒ 別紙「問題解決技法（ＳＯＣＣＳＳ法）」参照

※　実行しても、うまくいかない場合もあります。
その場合は、「自分はダメだ」と考えるのではなく、自分の進歩した点、それまでの自分の取り組みを評価することが重要です。また、うまくいかなかった場合の気持ちのコントロールや対応の方法を考え、準備しておくことも重要です。

3　皆さんの「困っていること」をお聴かせください

修了生の方々は、次の点を挙げています。

【作業面】
- 指示理解（口頭説明だけでは理解しにくい、矢継ぎ早の指示についていけない等）
- ミス（同じミスを繰り返してしまう等）
- 集団作業（他者とのコミュニケーションがうまくとれない：報告、連絡、相談等）
- 集中力（誰かがそばを通ったり、音がしたりするとそちらに注意が向いてしまう等）

【コミュニケーション・人間関係面】
- 相手の意図が分からない
- 自分の思いをうまく伝えられない
- 同僚とのコミュニケーション（休憩時の雑談等）
- 面接

【生活面など】
- 外出前の段取り（時間がかかって遅刻してしまう）
- 余暇の過ごし方
- 睡眠（気になること、不安なことがあるとなかなか寝付けない）
- 忘れ物、落とし物
- 予期せぬトラブルへの対応（電車のトラブル等）
- ストレス対処

資料Ⅰ-2

問題解決技法
（SOCCSS法）

１　問題の明確化（状況の把握（S;Situation））

５Ｗ１Ｈ

その問題はいつ起こったか？
その問題はどこで起こったか？
関係する人は誰か？
何が起きたか？何をしたか？
理由は？　など

２　ブレインストーミング（選択肢（O;Options））

できるだけ多く出す
ばかばかしく思えるものもとりあえず出す
人生の大目標を達成しようと思わずに、「今日からできる」解決策の案を出す

３　解決策の決定

（結果予測（C;Consequences））

⑴効　果　　その解決策案で、目標を達成できるか？

⑵現実性　　その解決策案は、自らの力で実現できるか？
リスクはないのか？

（選択判断（C;Choices））　　順位をつけて、最善策を選び出す

（段取り（S;Strategies））　　具体的な実行計画を立てる

（事前試行（S;Simulation））　　静かな場所で再考する、他の人の意見を聴く、何が起きそうかを書き留める、ロールプレイを行うなど

（事前試行からの検討事項）

４　実　　行

５　結果の評価

６　解　　決

資料Ⅰ-3

問題解決ワークシート

1　問題の明確化（状況の把握）

＜行動＞

いつ	どこで	誰に
a 何をしたか／しなかったか	b その時の自分の気持ち	

＜結果＞

c 自分への影響 ⇨	e 自分の気持ち ⇨
d 他者・相手への影響 ⇨	f 他者・相手の気持ち ⇨

＜原因＞

g なぜaをしたか／しなかったか【 受信 ・ 判断 ・ 送信 】

（注）【受信】指示、場面、相手の行為をうまく理解できなかった。
【判断】指示、場面、相手の行為に対して、自分はどうすべきか判断に迷った/判断に誤りがあった。
【送信】指示、場面、相手の行為を受けて実際に何らかの行動をとったが、自分の意図がうまく相手に伝わらなかった。

2　目標の明確化（自分はａ～ｇのどの部分をどうしたいか　※複数可）

記号	目標（自分はどうしたいか）

3　解決策の決定（ ブレインストーミング → 結果予測 → 選択判断 ）

解決策案	効果・現実性	選択判断

4　解決策の実行　（ 段取り → 事前試行 → 実行 ）

段取り：選択した解決策を、いつ、どこで、どのように実行するかを検討

※ 予想される障害とそれへの対応策

事前試行の方法	一つ選ぶ
1　静かな場所に腰を落ち着け、いろいろな行動の選択肢と結果予測に基づき、どんな事前試行ができるか（できないか）をよく考える	
2　友達、支援者、その他の人に、自分の考えた行動プランについて相談してみる	
3　自分の選んだ選択肢と結果予測に基づき、その状況では何が起きそうかを書き留める	
4　自分の選んだ選択肢を、2～3人で事前に演じてみる	
5　その他の方法	

事前試行からの検討事項

5　結果の評価

解決策を実行した結果・その後の経過

資料Ⅱ－1

JST オリエンテーション資料

ワークシステム・サポートプログラム

目 次

1　JSTとは？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

2　JSTの進め方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

3　JSTのルール・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

1　JSTとは？

- JST（Job related Skills Training）は、日本語では「職場における対人技能トレーニング」と言います。
- 職業生活を円滑に送るためには、上司や同僚とのコミュニケーションが、大事な要素の一つになります。
- 当プログラムでは、これから職場を目指す方のために、自分の気持ちや考えを、職場の上司や同僚にうまく伝えられるようになることを目的として、JSTを行います。

2　JSTの進め方

- 「自分の気持ちや考えを、うまく伝えられるようになる」には、職場で必ず求められるスキル（挨拶や質問等）について、①なぜそれらが必要かを考えること、②自分はどの程度できているかを考えることがまず必要になります。
- その上で、③自分の目標を決め、④実際の場面を想定して練習していくこと（ロールプレイ）が重要です。

２　JSTの進め方（続き）

練習方法の詳細は、下記のとおりになります。

（１） 最初に「今日の一言」、簡単なゲームを行います。

↓

（２） 練習するテーマについて、ワークシートやビデオで、①どうして必要か、②自分はどの程度可能かを考えます。

↓

（３） 意見交換しながら、③自分の目標を決めます。

↓

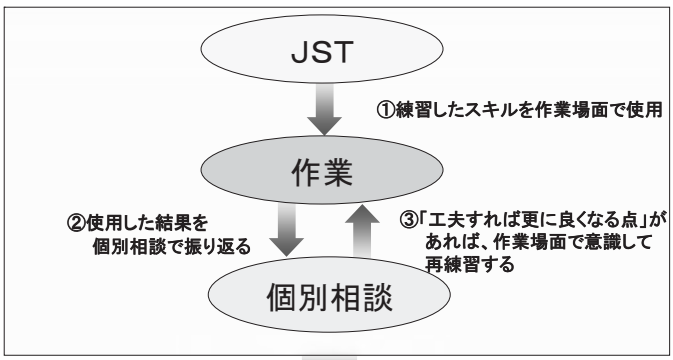
（４）④ロールプレイを行い、良かった点、改善点を出し合います。
また、必要に応じてビデオも用い、自分のやり方を振り返ります。
その上で、再度練習します。

↓

※　さらに、作業場面等で実践練習し、スキルの習得を目指します。

※ JST、作業、個別相談の関連性

ＪＳＴで練習したスキルは、作業場面で実際に使ってみながら習得を目指していきます。



スキルの習得

3　JSTのルール

- JSTのルールは、下記のとおりです。必ず守りましょう。

① 人の良いところをほめ、自分の良いところを見つけましょう。
② 良い練習ができるように、他の人を助けましょう。
③ 意見・質問は手を挙げてから、話しましょう。
④ 体調が悪い時は、スタッフに申し出れば、後ろに設けた見学席で見学することもできます。

資料Ⅱ-2

平 成　　年　　月　　日（　　）
ワークシステム・サポートプログラム

JSTワークシート　（テーマ）

○　「今日の一言」

●今日のテーマは、＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　です。

「今日の一言をお話して下さい」と言われても、最初とまどわれる方が多いようです。
うまく考えがまとまらないときや、伝え方が難しいときは、この欄にご記入いただいた上で、発言することをお勧めします。テーマに関わることであれば何でも結構ですので、率直に書いてみましょう。１つでも構いません。

このテーマについては、

です。

※　ヒントは下記のキーワードです。

○*話す内容について*

＜体験＞

・過去にそのテーマについて　　体験をした／しなかった
　　体験をしたが、印象に残った／印象に残らなかった
　　体験をしたが、面白かった／つまらなかった

＜好み＞

・そのテーマについて　　どちらかというと好きである／好きではない
　　なぜ、好きなのか／好きではないのか

＜これから・・＞

・これから同じ体験をするとしたら、～を工夫する
・同じような体験をしたい／したくない

○　ゲーム

●今日は、　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　です。

メモ欄

資料Ⅱ-2-1

○　今日のテーマ

挨拶する

挨拶は職場でのコミュニケーションの基本であり、会社で人間関係をつくる第一歩になるものです。

また、一般的には職場で挨拶しあうことで、その職場は活気にあふれ、コミュニケーションが円滑になると言われています。

今回は、出社時・退社時の挨拶の仕方を考えてみましょう。

出社時・退社時の挨拶

□　出社時　　「おはようございます」
□　退社時
　①　自分が退社する際　「お先に失礼します」
　②　周囲が退社する際　「お疲れさまでした」

＜挨拶のポイント＞

①　目線
②　声の大きさ
③　表情
④　姿勢・お辞儀

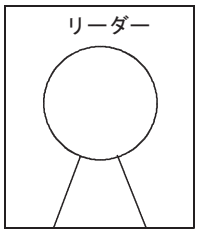
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

① （リーダー）と（コリーダー）は、ＯＡ機器メーカーの同僚。
② 朝、（リーダー）が出社した際に、同僚の（コリーダー）に出社時の挨拶をする。

●会話の流れ

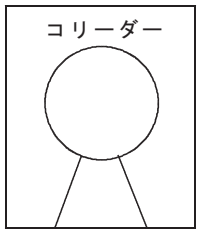
①



おはようございます。

リーダーは、うつむき加減で目線を床に落としたまま、小声、無表情でお辞儀をせず、「おはようございます」と言いながら、コリーダーの後ろから通り過ぎていく。

②



ああ、おはようございます。

コリーダーは、リーダーに後ろから通りすがりに挨拶された後、少し戸惑うような感じに挨拶を返す。

● スタッフのロールプレイについて

※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

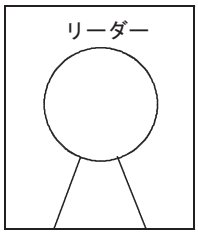
●場面設定

①　（リーダー）と（コリーダー）は、ＯＡ機器メーカーの同僚。
②　朝、（リーダー）が出社した際に、同僚の（コリーダー）に出社時の挨拶をする。

●会話の流れ

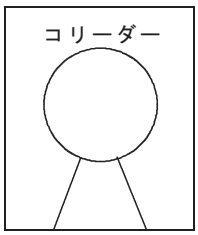
＜ポイント＞

①



おはようございます。

②



ああ、おはようございます。

○　ロールプレイの実演

今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

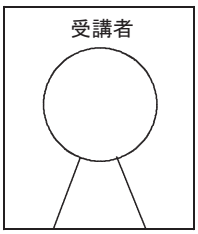
●場面設定

① （受講者）と（コリーダー）は、ＯＡ機器メーカーの同僚。
② 朝、（受講者）が出社した際に、同僚の（コリーダー）に出社時の挨拶をする。

●会話の流れ

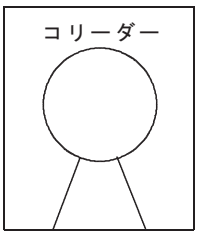
＜ポイント＞

①



おはようございます。

②



ああ、おはようございます。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1） 良かった点

良かった点	（その理由）

（2） 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-2

○　今日のテーマ

報告する

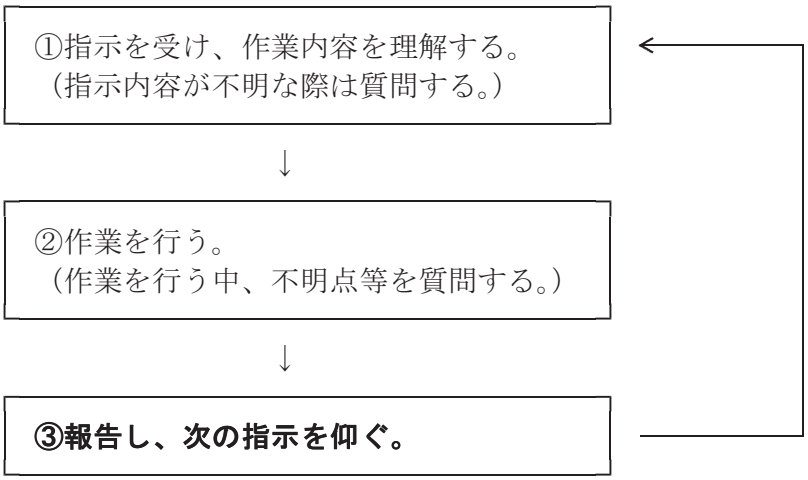
報告は、職場で①作業を終了した時、②作業でミスした時、③作業で何か不具合が生じた時等に行うものです。
報告を確実に行うと、上司が作業の進捗状況を把握でき、あなたも次の指示を受けたり、助言を得たりすることができます。
このように報告は、職場で作業を行う上で、とても大切なコミュニケーションの一つです。
今回は、この報告の方法を考えてみましょう。

報告の方法

■　作業がすんだら、**すぐに報告し、次の指示を仰ぐ**こと。
■　上司に報告するときは、**「今、よろしいでしょうか」と確認する**こと。
■　報告は、**結論をまず先に述べ、正確かつ簡潔に伝える**こと。
□　５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を参考に**具体的に報告する**こと。
□　ミスやトラブルが発生した時には、**すぐに報告し、指示を仰ぐ**こと。

※　*本日は、■を練習しましょう。*

＜参考：作業の一連の流れ＞



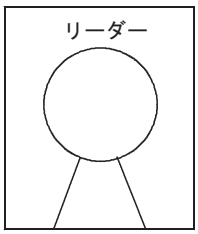
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

① （リーダー）と（コリーダー）は、ある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（リーダー）の上司（係長）。
② （リーダー）は、昨日、（コリーダー）から指示された請求書作成が終了したので、（コリーダー）に報告する場面。

●会話の流れ

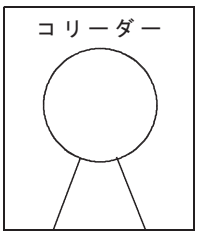
①



係長、あのう・・・、作業が終わったんですが。

リーダーは、用紙（任意様式）をコリーダーに差し出しながら台詞を言う。

②



お疲れさまでした・・・。

コリーダーは、怪訝そうな表情で台詞を言う。

● スタッフのロールプレイについて

※　出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※　このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

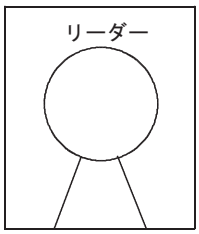
●場面設定

① （リーダー）と（コリーダー）は、ある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（リーダー）の上司（係長）。
② （リーダー）は、昨日、（コリーダー）から指示された請求書作成が終了したので、（コリーダー）に報告する場面。

●会話の流れ

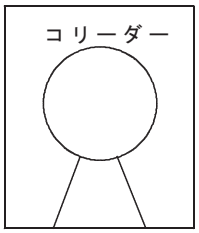
＜ポイント＞

①



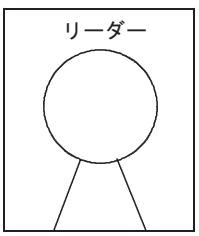
係長、今よろしいでしょうか。

②



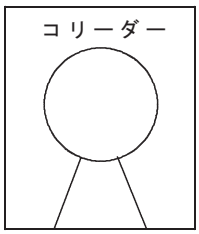
はい。

③



昨日指示された請求書の作成が終わりました。
手があきましたので、次の指示をお願いします。

④



お疲れさまでした。
次は、物品の整理をお願いします。

○　ロールプレイの実演

今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

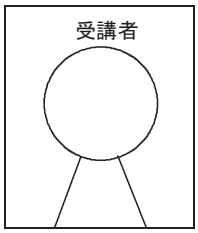
●場面設定

① （受講者）と（コリーダー）は、ある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（受講者）の上司（係長）。
② （受講者）は、昨日、（コリーダー）から指示された請求書作成が終了したので、（コリーダー）に報告する場面。

●会話の流れ

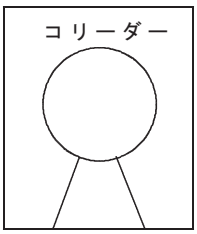
＜ポイント＞

①



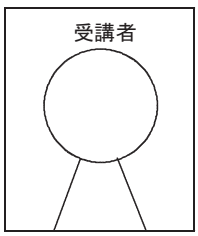
係長、今よろしいでしょうか。

②



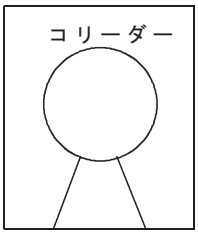
はい。

③



昨日指示された請求書の作成が終わりました。
手があきましたので、次の指示をお願いします。

④



お疲れさまでした。
次は、物品の整理をお願いします。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1） 良かった点

良かった点	（その理由）

（2） 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-3

○　今日のテーマ

質問する

質問は、職場では主に①指示が不明な時、②作業を行ってみて、不明な点が生じた時等に行うものです。質問しないと、不明点があるまま作業を行ってしまい、指示どおりの作業ができない場合があります。

質問をきちんと行うと、あなた自身が質問内容について回答を得ることができるとともに、上司があなたがどの点でつまづくのかを把握でき、適切にあなたに助言することができます。

このように質問は、職場で作業を行う上で、とても大切なコミュニケーションの一つです。

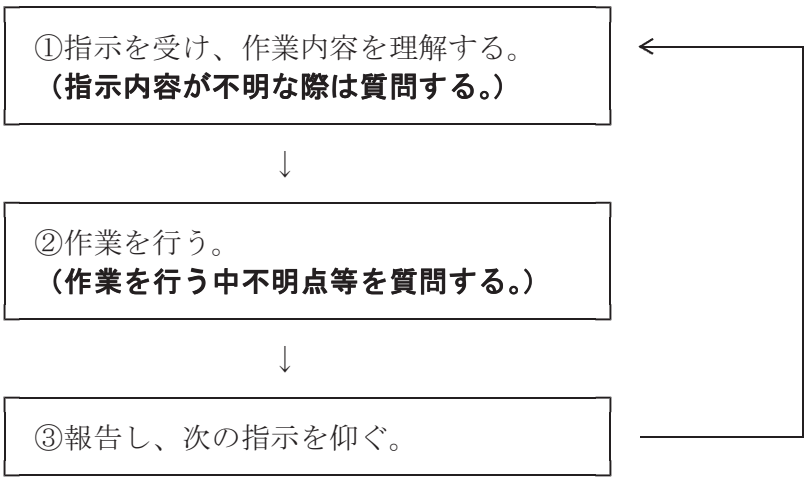
今回は、この質問の方法を考えてみましょう。

質問の方法

■　不明点が生じたら、**すぐに質問し、助言を仰ぐ**こと。
■　上司に質問するときは、**「今、よろしいでしょうか」と確認する**こと。
□　質問は、**不明点についてなるべく正確かつ簡潔に伝える**こと。
■　聞いた内容は復唱しましょう。
■　同じ質問を繰り返すことがないよう、**きちんとメモをとりましょう**。
■　質問した際には、**必ずお礼を言って、感謝の気持ちを示しましょう**。
□　５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を参考に**具体的に質問する**こと。

※　*本日は、■を練習しましょう。*

＜参考：作業の一連の流れ＞



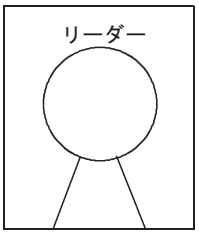
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

① （リーダー）と（コリーダー）は、ある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（リーダー）の上司（係長）。
② 作業日報の集計について、（リーダー）は（コリーダー）に質問する。

●会話の流れ

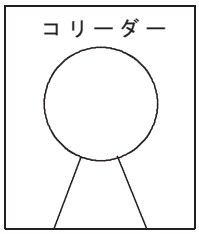
①



係長、あのう・・・、ここのところがわからないんですけど・・・。

リーダーは、用紙（任意様式）をコリーダーに差し出しながら台詞を言う。

②



・・・ん？
どのようにわからないのですか？

● スタッフのロールプレイについて

※　出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※　このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

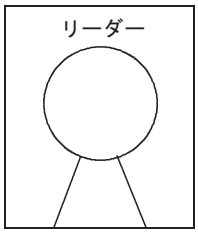
●場面設定

① （リーダー）と（コリーダー）は、ある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（リーダー）の上司（係長）。
② 作業日報の集計について、（リーダー）は（コリーダー）に質問する。

●会話の流れ

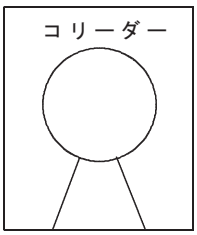
＜ポイント＞

①



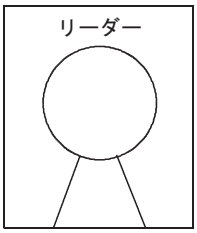
係長、今よろしいでしょうか。

②



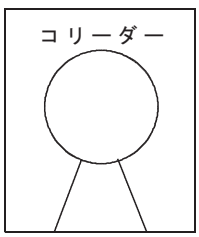
はい。

③



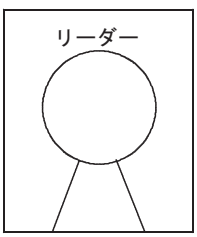
作業日報の総計の不良率はどのように計算するんですか？

④



そこですね。不良率の計算の仕方は、不良数÷作業量×１００です。

⑤



不良数÷作業量×１００ですね。
ありがとうございました。

○　ロールプレイの実演

今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

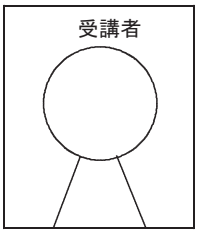
●場面設定

① （受講者）と（コリーダー）は、ある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（受講者）の上司（係長）。
② 作業日報の集計について、（受講者）は（コリーダー）に質問する。

●会話の流れ

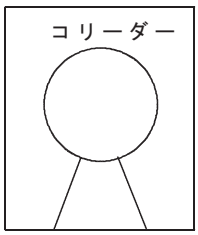
＜ポイント＞

①



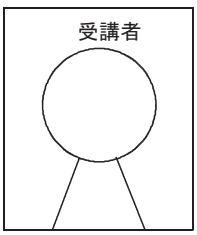
係長、今よろしいでしょうか。

②



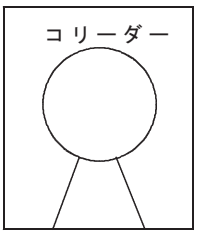
はい。

③



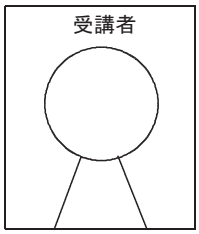
作業日報の総計の不良率はどのように計算するんですか？

④



そこですね。不良率の計算の仕方は、不良数÷作業量×１００です。

⑤



不良数÷作業量×１００ですね。
ありがとうございました。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1） 良かった点

良かった点	（その理由）

（2） 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-4

○　今日のテーマ

確認する

仕事は指示から始まります。指示をきちんと受けられれば、仕事を効率よく進めることができます。指示が理解できないと、不安なまま作業を行うことになり、思わぬミスを招く可能性があるかもしれません。そのため、指示を受けた時は、必ず指示内容を確認する必要があります。

確認をきちんと行うと、あなた自身が不安なく作業を進めることができるとともに、作業でのミスが少なくなります。

確認は、報告・質問と併せて、職場で作業を行う上で、基本的なコミュニケーションの一つであり、職場の生産性やチームワークを高める重要なものです。

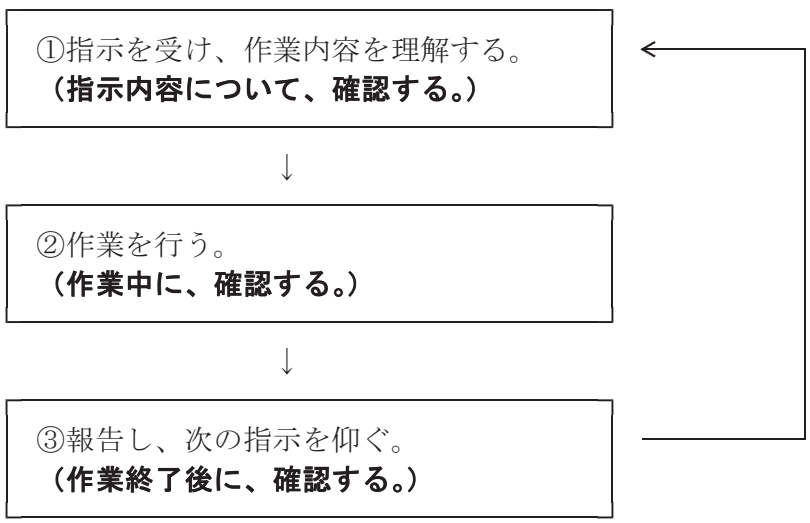
今回は、この確認の方法を考えてみましょう。

指示の受け方

■　呼ばれたらまず「はい」と返事をする。
□　複雑な用件は間違えないように必ず**メモをとること。**
（必要に応じて、メモをとってもいいか確認する。）
■　話は途中でさえぎらず、**一通り最後まで聞くこと。**
■　指示の内容を**正確に復唱して確認すること。**
□　**疑問点や不明点については、積極的に確認すること。**
■　５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を参考に**具体的に確認する**こと。

※　*本日は、■を練習しましょう。*

＜参考：作業の一連の流れ＞



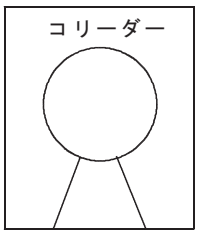
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

①　（リーダー）はある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（リーダー）の上司である。
②　（リーダー）が（コリーダー）から必要な物品の注文を頼まれる場面。

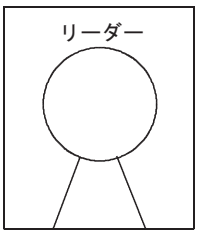
●会話の流れ

①



（リーダー）さん、今日の１５時までにフロッピー２０枚と、リングファイル５冊を注文しておいてもらえますか？

②



・・・・・。わかりました。

リーダーは、コリーダーからの注文を受けた後、少し間をおいてから、「あれ、注文内容は何だったかな。忘れてしまった。困ったな」と言う。

● スタッフのロールプレイについて

※　出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※　このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

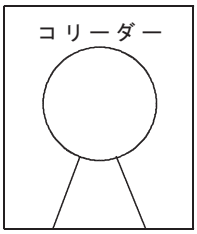
●場面設定

① （リーダー）はある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（リーダー）の上司である。
② （リーダー）が（コリーダー）から必要な物品の注文を頼まれる場面。

●会話の流れ

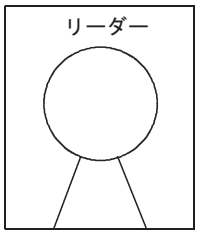
＜ポイント＞

①



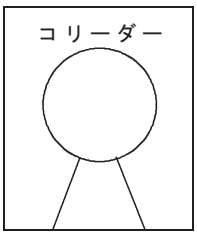
（リーダー）さん、今日の１５時までにフロッピー２０枚と、リングファイル５冊を注文しておいてもらえますか？

②



今日の１５時までにフロッピー２０枚と、リングファイルを５冊を注文すればよろしいですね。わかりました。

③



急ぎで申し訳ないけど、よろしくお願いします。

○　ロールプレイの実演

今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

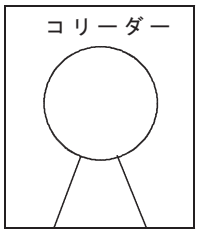
●場面設定

① （受講者）はある会社の総務部の職員。（コリーダー）は（受講者）の上司である。
② （受講者）が（コリーダー）から必要な物品の注文を頼まれる場面。

●会話の流れ

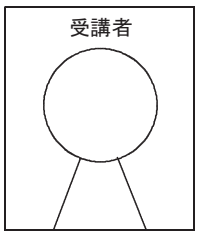
＜ポイント＞

①



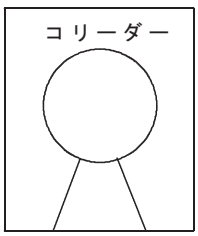
（受講者）さん、今日の１５時までにフロッピー２０枚と、リングファイル５冊を注文しておいてもらえますか？

②



今日の１５時までにフロッピー２０枚と、リングファイルを５冊を注文すればよろしいですね。わかりました。

③



急ぎで申し訳ないけど、よろしくお願いします。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1） 良かった点

良かった点	（その理由）

（2） 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-5

○　今日のテーマ

職場で謝る

職場では指示された作業を正確にこなすことが求められます。
しかし、気をつけていても時にはミスをしてしまうことがあります。
もし職場でミスを指摘されたら、まずは素直に謝ることが大切です。言い訳は見苦しく、かえって反省の気持ちが伝わりにくくなってしまいます。

● ミスをしたことがわかった時

作業中、自分がミスをしてしまったことがわかった場合、すぐにミスを上司に報告して謝罪し、ミスに対する対応を上司と話し合うことが必要です。
自分一人で何とかしようとしたり、放っておいたりすると、大きなトラブルに発展することがあります。正直に報告して、素直に謝罪することが大切です。

謝る時のポイント

○　ミスを指摘された（またはミスがわかった）時点で
すぐに謝ること。
○　謝る際に、姿勢や表情に注意すること。
○　ミスした後の対処を上司に確認すること。

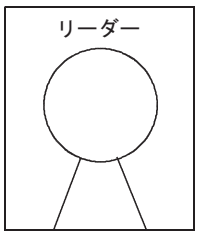
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

①　（リーダー）は作業を報告する人。（コリーダー）は（リーダー）の上司（係長）。
②　（リーダー）は、（コリーダー）から指示されていたピッキング作業を終えた。
③　（リーダー）は、小物をビニール袋に入れることを忘れたまま（コリーダー）に作業終了の報告をする場面。

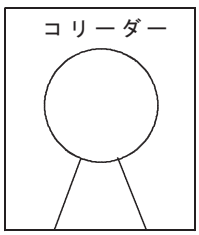
●会話の流れ

①



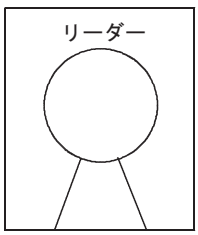
係長、作業終わりました。確認をお願いします。

②



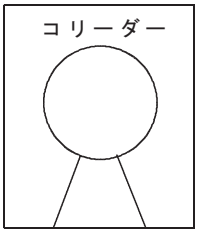
はい、ご苦労様でした。あれ？これ、ビニール袋に入ってないですよ？

③



あれ、そうですか？・・ほんとだ。□□さんから途中で話しかけられてついうっかり忘れてしまいました。

④



困ります。きちんと正確に作業して下さい。

● スタッフのロールプレイについて

※　出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※　このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

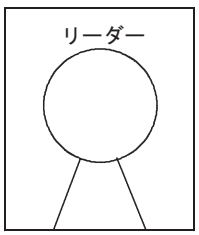
●場面設定

① （リーダー）は作業を報告する人。（コリーダー）は（リーダー）の上司（係長）。
② （リーダー）は、（コリーダー）から指示されていたピッキング作業を終えた。
③ （リーダー）は、小物をビニール袋に入れることを忘れたまま（コリーダー）に作業終了の報告をする場面。

●会話の流れ

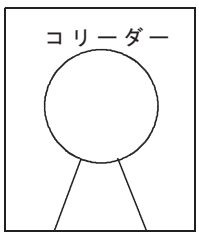
＜ポイント＞

①



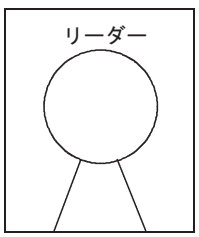
係長、作業終わりました。確認をお願いします

②



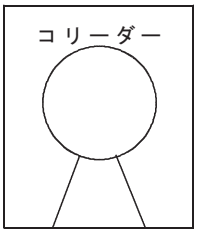
はい、ご苦労様でした。あれ？これ、ビニール袋に入ってないですよ？

③



あ、そうでした。すみません。小物はビニール袋に入れるんですね？今後気をつけます。

④



これから、気をつけて作業して下さいね。

○　ロールプレイの実演

今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

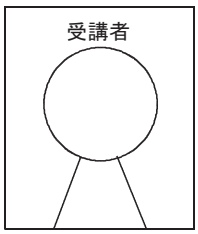
●場面設定

① （受講者）は作業を報告する人。（コリーダー）は（受講者）の上司（係長）。
② （受講者）は、（コリーダー）から指示されていたピッキング作業を終えた。
③ （受講者）は、小物をビニール袋に入れることを忘れたまま（コリーダー）に作業終了の報告をする場面。

●会話の流れ

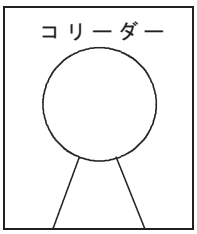
＜ポイント＞

①



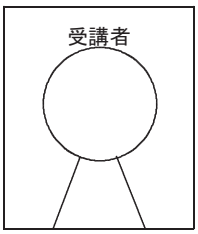
係長、作業終わりました。確認をお願いします

②



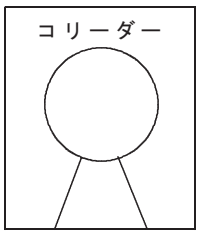
はい、ご苦労様でした。あれ？これ、ビニール袋に入ってないですよ？

③



あ、そうでした。すみません。小物はビニール袋に入れるんですね？今後気をつけます。

④



これから、気をつけて作業して下さいね。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1）良かった点

良かった点	（その理由）

（2）工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-6

○　今日のテーマ

遅刻した時の対応

職場には、始業時間前に到着して作業開始の準備を済ませておくことが基本です。しかし、やむを得ない事情によって遅刻することもあります。（例：通勤電車の遅延、交通事故による道路の渋滞等）

その際に重要なことは、①遅刻することがわかった時点で早めに連絡すること、②職場に到着したら、上司に出勤したことを伝えることです。

※今日は、②について練習します。

遅刻する時、遅刻した時の対応（重要なこと）

①　遅刻することがわかった時点で早めに連絡する

⇒　これによって、上司は、仕事の段取りを早めに組みなおすことができ、あなたが出勤するまでの間に、別な部下に作業指示を与えることができます。

〔連絡する際のポイント〕
- 連絡は必ず自分で入れる。
- 連絡は直属の上司にする。直属の上司が不在の時には伝言を頼む。
- 用件は手短に、わかりやすく話す。
  （例）「電車が遅れて、今、○○（駅名）にいます。□分ほど遅れそうです」
  「体調が悪いので、病院に行ってから出勤したいのですが、よろしいでしょうか？」
- 相手が電話を切ったことを確認してから、自分の電話を切る。

②　職場に到着したら、上司に出勤したことを伝える

⇒　これによって、上司は、あなたが出勤したことに気付き、作業の指示を出すことができます。

〔上司に出勤したことを伝える際のポイント〕
- 自分の作業を始める前に、上司に「ただいま出社しました。遅れてすみませんでした」と伝える。
- 一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること。

※　遅刻の際に①や②を行わないと…

⇒　上司は作業の段取りを組めなかったり、あなたに指示を出せなかったりして、職場全体の仕事の流れが乱れ、結果的にあなたに対する会社の信頼が低下してしまうおそれがあります。

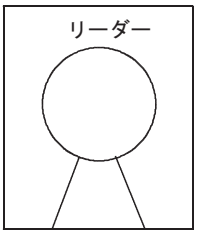
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

①　（コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
②　（リーダー）は、自分が遅刻をすることが分かった時点で、上司の（コリーダー）にすぐに連絡した。
③　（リーダー）が遅刻して出勤した場面。

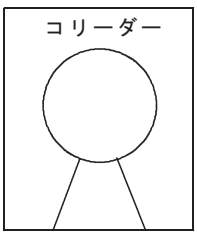
●会話の流れ

①



リーダーは、コリーダーに何も言わずにコソコソと着席し、仕事を始める。

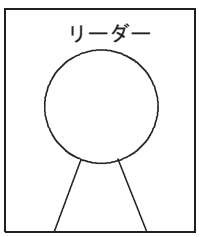
②



遅れましたが、どうしたんですか？

コリーダーは、リーダーが着席し、少し経ってから声をかける。

③



リーダーは、コリーダーのもとに行って、遅れた理由をまとまりなく述べる。
（例：「いつもどおり家を出ましたが、途中で人身事故があって…」）

● スタッフのロールプレイについて

※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

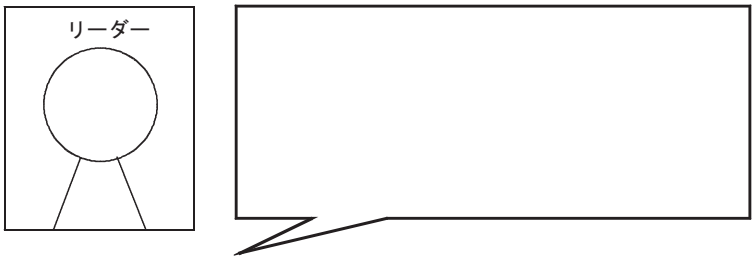
●場面設定

①　（コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。 ②　（リーダー）は、自分が遅刻をすることが分かった時点で、上司の（コリーダー）にすぐに連絡した。 ③　（リーダー）が遅刻して出勤した場面。

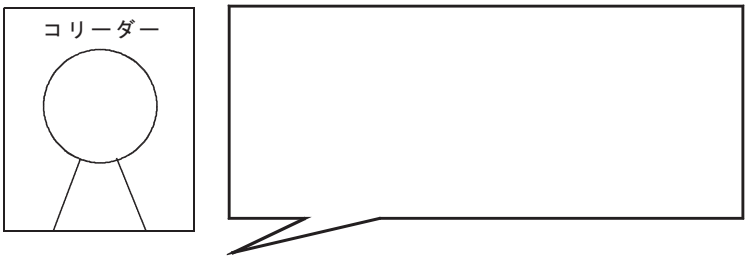
●会話の流れ

＜ポイント＞

①



②



③

○　ロールプレイの実演

今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

●場面設定

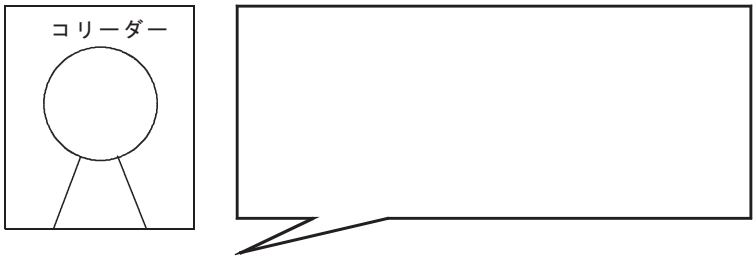
①　（コリーダー）は、（受講者）の上司（係長）。
②　（受講者）は、自分が遅刻をすることが分かった時点で、上司の（コリーダー）にすぐに連絡した。
③　（受講者）が遅刻して出勤した場面。

●会話の流れ

＜ポイント＞

①

②



③

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1）良かった点

良かった点	（その理由）

（2）工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-7

○　今日のテーマ

残業を引き受ける

会社では、納期に間に合わない、急な仕事が入る等により、残業で対応しなくてはならない場合があります。
残業になる場合は、その日のうちに、他の社員と協力して仕事を終わらせる必要があります。
体調不良の時や既に予定がある時以外は、なるべく残業を引き受けるようにしましょう。
今回は、残業の引き受け方について考えてみましょう。

◆　残業とは

「上司（管理者）の指示に基づき、１日に定められた就業時間を超えて一定時間勤務すること」をいいます。
自分の仕事が終わったからといって、勤務終了とは限りません。納期に間に合わない、どうしてもその日のうちにやらなければならない等、やむを得ない事情で上司から残業をお願いされることがあります。

◆　残業を頼まれたら･･･

体調不良でない場合、特に大切な予定がない場合は、快く引き受けるようにしましょう。

残業を引き受ける時のポイント

① 残業を引き受けられる時は、「はい、わかりました。」と可能な旨を明確に上司に伝えましょう

② 残業は急に頼まれる場合が多いですが、引き受けると決めたら、快く引き受けましょう。

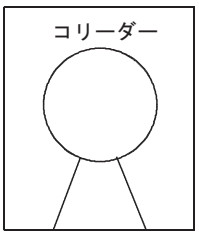
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

①　（コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
②　得意先へ急に請求書を作成する必要が生じ、（コリーダー）が１時間の残業を（リーダー）に依頼する。
③　（リーダー）が残業を引き受ける場面。

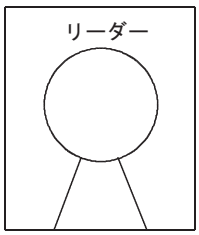
●会話の流れ

①



急ですが、１時間残業して、請求書の作成を手伝ってもらえませんか？

②



え～。 いやだなあ。今日は見たいテレビがあるのになあ。まあしょうがないか・・・。いいですよ。

● スタッフのロールプレイについて

※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

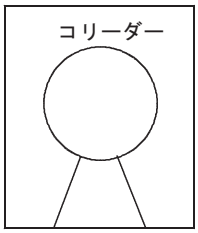
○　スタッフのロールプレイ（2回目）

●場面設定

① （コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
② 得意先へ急に請求書を作成する必要が生じ、（コリーダー）が１時間の残業を（リーダー）に依頼する。
③ （リーダー）が残業を引き受ける場面。

●会話の流れ

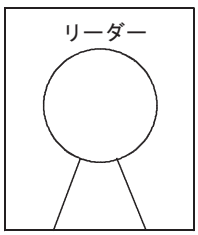
①



急ですが１時間残業して、請求書の作成を手伝ってもらえませんか？

＜ポイント＞

②



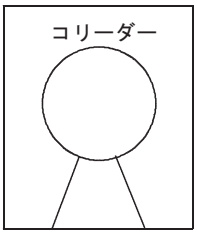
○　ロールプレイの実演

●場面設定

①　（コリーダー）は、（受講者）の上司（係長）。 ②　得意先へ急に請求書を作成する必要が生じ、（コリーダー）が１時間の残業を（受講者）に依頼する。 ③　（受講者）が残業を引き受ける場面。

●会話の流れ

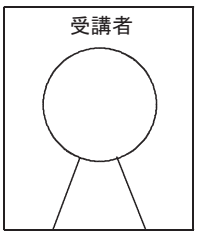
①



急ですが１時間残業して、請求書の作成を手伝ってもらえませんか？

＜ポイント＞

②



● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1） 良かった点

良かった点	（その理由）

（2） 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-8

○　今日のテーマ

残業を断る

会社では、納期に間に合わない、急な仕事が入る等により、残業で対応しなくてはならない場合があります。

残業になる場合は、その日のうちに、他の社員と協力して仕事を終わらせる必要があります。

しかし、既に予定がある時や体調不良の時等は、残業を断らざるを得ない場合があります。

今回は、残業の断り方について考えてみましょう。

◆　既に予定がある時や体調不良の時に残業を頼まれたら･･･

- 会社では納期に間に合わない等で残業で対応しなくてはならない場合があり、残業を頼まれたら引き受けることが基本になります。
- 自分が残業を断ると他の社員が自分の作業を分担せねばならないことや、上司の気持ちを考えると、残業はなかなか断りにくいものです。
- 既にどうしても外せない予定がある時や体調不良の時に、無理に残業する必要はないですが、残業を断る場合は、「引き受けられなくて申し訳ない」という意思を上司に伝えることが大切になります。

残業の断り方のポイント

①　「申し訳ない」という気持ちを伝える

まず、**「大変申し訳ありません」**と話します。“残業を引き受けられなくて申し訳ない”という気持ちを上司に伝えます。

表情や態度も工夫しましょう。

②　自分の状況や気持ちを手短に伝える

何か予定がある場合は、**「所用がありまして～」**等の言い回しを使いましょう。

プライベートな予定、見たいテレビがある等の予定を細かく伝えることは、その内容によって上司がどんな印象を抱くかわかりません。

よって、「所用がありまして～」という言い回しにとどめましょう。

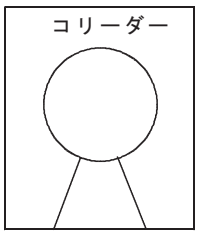
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

① （コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
② 明日の会議に必要な書類を作成する必要が生じ、（コリーダー）が１時間の残業を（リーダー）に依頼する。
③ （リーダー）は終業時間後に既に予定があり、残業を（コリーダー）に断る場面。

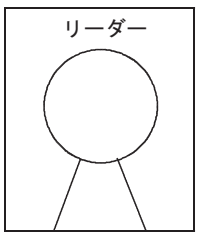
●会話の流れ

①



（リーダー）さん。明日の会議に必要な資料を準備しなければいけないんです。１時間残業して資料を作るのを手伝ってもらえませんか？

②



え～、いやあ、今日はちょっと・・・
うーん、できれば・・・

● スタッフのロールプレイについて

※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

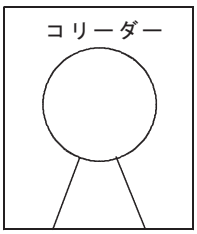
○　スタッフのロールプレイ（2回目）

●場面設定

①　（コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
②　明日の会議に必要な書類を作成する必要が生じ、（コリーダー）が１時間の残業を（リーダー）に依頼する。
③　（リーダー）は終業時間後に既に予定があり、残業を（コリーダー）に断る場面。

●会話の流れ

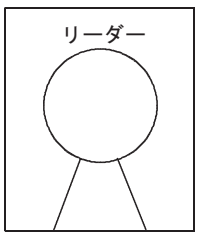
①



（リーダー）さん。明日の会議に必要な資料を準備しなければいけないんです。１時間残業して資料を作るのを手伝ってもらえませんか？

＜ポイント＞

②



大変申し訳ありません。
本日は所用がありまして、残業できないのですが･･･

○　ロールプレイの実演

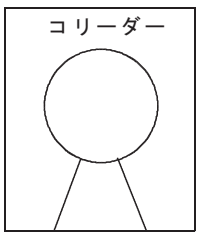
※　皆さんでセリフを考え、ロールプレイを実際にやってみましょう。

●場面設定

①　（コリーダー）は、（受講者）の上司（係長）。
②　明日の会議に必要な書類を作成する必要が生じ、（コリーダー）が１時間の残業を（受講者）に依頼する。
③　（受講者）は終業時間後に既に予定があり、残業を（コリーダー）に断る場面。

●会話の流れ

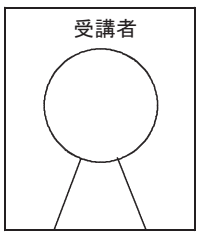
①



（受講者）さん。明日の会議に必要な資料を準備しなければいけないんです。１時間残業して資料を作るのを手伝ってもらえませんか？

＜ポイント＞

②



● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1）良かった点

良かった点	（その理由）

（2）工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-9

○　今日のテーマ

人のそばを通る時には

職場には、限られたスペースの中に複数の人がいます（上司、同僚、顧客など)。

限られたスペースの中で作業を進める場合、人のそばを通ることがどうしても必要な時があります。その時、相手に一言伝えてからそばを通ることによって、お互い気持ちよく過ごすことができるようになります。

何も言わず黙って通ると、相手を驚かせてしまったり、失礼な印象を与えてしまうことになります。

人のそばを通る時のポイント

○　相手に一言伝えてから通ること
○　一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること

＜ 参 考 ＞　職場で他の従業員とお互い気持ちよく過ごすための一言（例）

◎ 場 面	お互い気持ちよく過ごすための一言
◎持ち場を離れる時	「ちょっとトイレに行ってきます」 「気分が悪いのでちょっと休ませていただけますか」
◎物を借りる時	「ちょっとすみません。○○を貸して下さい」
◎人の前にある物を取る時	「ちょっと前をすみません」

○　スタッフのロールプレイ（1回目）

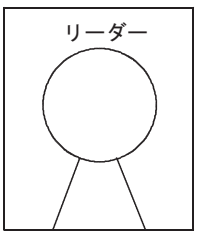
●場面設定

① （リーダー）と（コリーダー）は職場の同僚。
② （リーダー）が狭い通路で（コリーダー）のそばを通る場面。

［“狭い通路”の例］
・ホワイトボードと長机を、1.5m程度の間隔をあけて設置。（狭い通路）
・コリーダーはホワイトボードにポスター貼り付け作業等をしている場面。

●会話の流れ

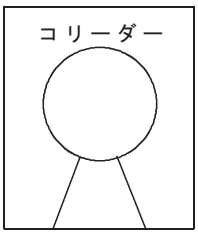
①



リーダーは、最初、コリーダーの横を通ろうかどうか躊躇。その後、コリーダーの横を無言で通り抜ける。

コリーダーは、リーダーが横を通り抜ける際に自分の体の向きを変え、リーダーとぶつかりそうになる。

②



● スタッフのロールプレイについて

※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● このロールプレイで注意するポイント

※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

○　スタッフのロールプレイ（2回目）

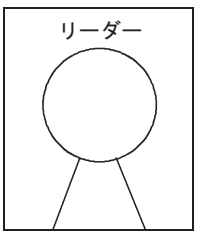
●場面設定

①　（リーダー）と（コリーダー）は職場の同僚。 ②　（リーダー）が狭い通路で（コリーダー）のそばを通る場面。

●会話の流れ

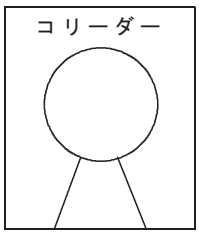
＜ポイント＞

①



ちょっとすみません。
失礼します。

②



あ、どうぞ。

○　ロールプレイの実演

※今度は皆さんでロールプレイを実施してみましょう。

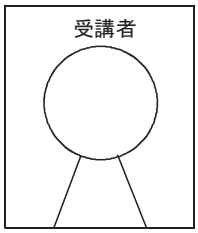
●場面設定

①　（受講者）と（コリーダー）は職場の同僚。 ②　（受講者）が狭い通路で（コリーダー）のそばを通る場面。

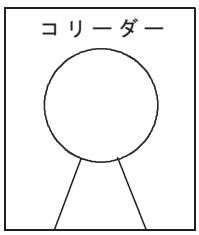
●会話の流れ

＜ポイント＞

①



②



あ、どうぞ。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1）良かった点

良かった点	（その理由）

（2）工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-10

○　今日のテーマ

会話を遮り、用件を伝える

上司や同僚に自分の用件を伝えようと思った時、相手が他の誰かと話し込んでいると、自分から話しかけるタイミングがつかみにくいことがあります。

しかし、話しかけるタイミングがつかみにくいからといって、相手に用件を伝えないままでいると、自分の作業が先に進まなかったり、上司が部下(あなた)の作業の進捗状況を把握できなかったりするおそれがあります。

よって、職場では、うまく相手の会話を遮って自分の用件を伝えることも重要です。

話しかけるタイミングがつかみにくい時（例）

「相手が誰かと話し込んでいる時」以外に話しかけるタイミングがつかみにくい時とその対応例を紹介します。

①　相手が忙しそうにしている時

→対応例

まず、用件を手短に言う。　　「○○の件ですが、今よろしいですか？」

②　相手が電話中

→対応例

- 電話が終わるまで待つ。
- 隣の人に伝言をお願いする。
- メモを渡す。

③　相手が考え事をしている時

→対応例

- 視線を合わせる。
- 「ちょっとよろしいですか？」と声のトーンを抑えて尋ねてみる。

※　話しかけても、相手が気がつかなかった時

→対応例

- もう一度、話しかける。
- 近づく。
- 名前を呼びかける。(相手に聞こえる声で)
- 「すみません」「ちょっとよろしいですか？」と言う。

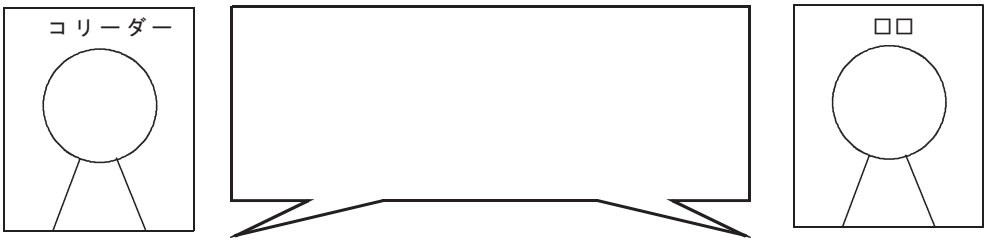
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

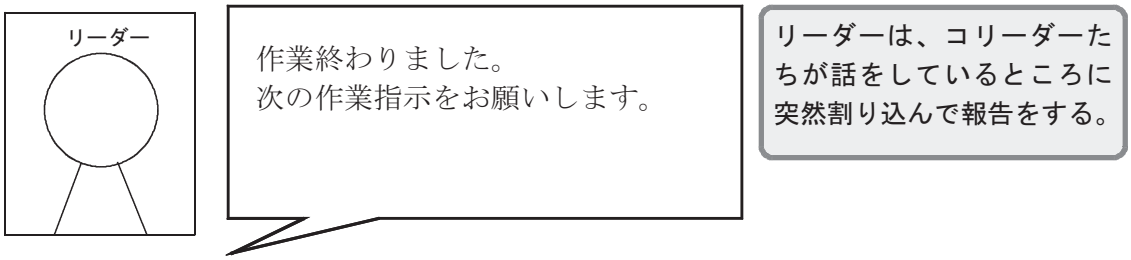
①　（コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
②　（コリーダー）は、□□と仕事の打ち合わせをしている。
③　（リーダー）が作業終了の報告と次の作業指示を（コリーダー）に仰ぐ場面。

●会話の流れ

①

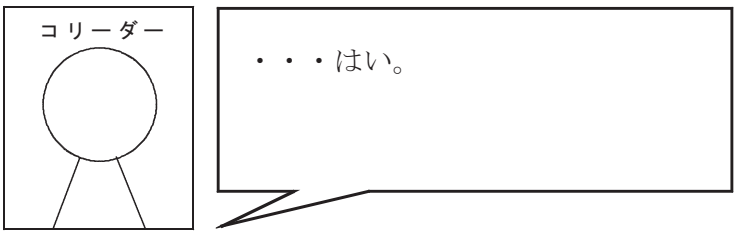


②



リーダーは、コリーダーたちが話をしているところに突然割り込んで報告をする。

③



● **スタッフのロールプレイについて**

※　出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● **このロールプレイで注意するポイント**

※　このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

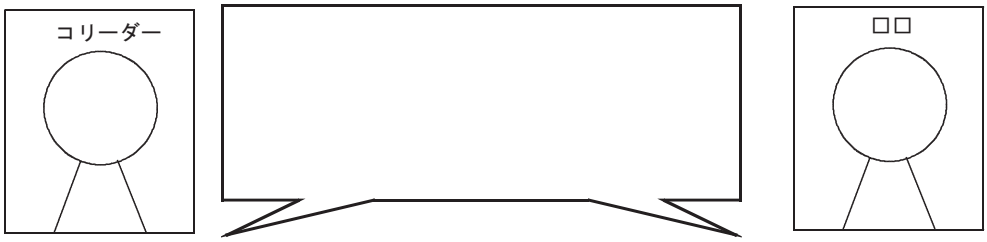
○　スタッフのロールプレイ（2回目）

●場面設定

①　（コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。 ②　（コリーダー）は、□□と仕事の打ち合わせをしている。 ③　（リーダー）が作業終了の報告と次の作業指示を（コリーダー）に仰ぐ場面。

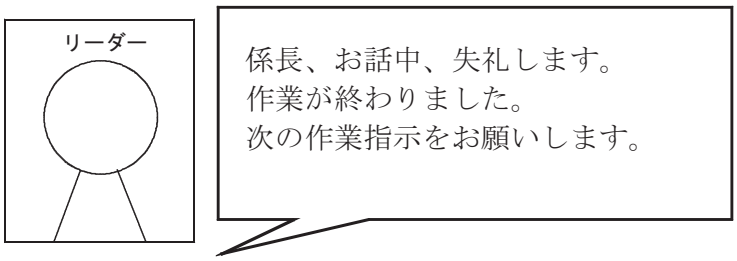
●会話の流れ

①

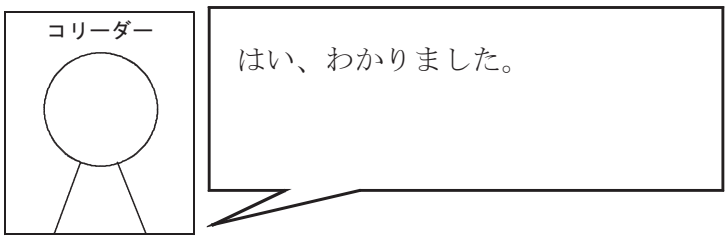


＜ポイント＞

②



③



○　ロールプレイの実演

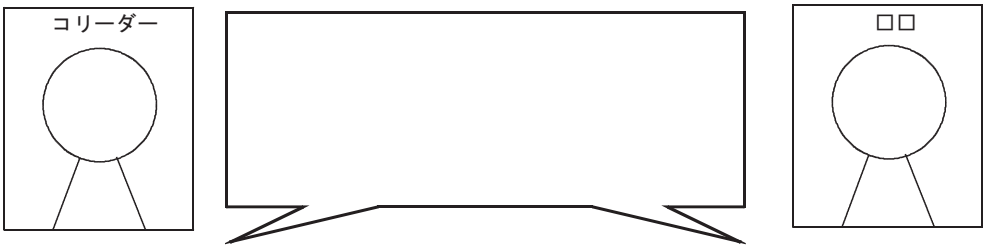
今度は、皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

●場面設定

①　（コリーダー）は、（受講者）の上司（係長）。 ②　（コリーダー）は、□□と仕事の打ち合わせをしている。 ③　（受講者）が作業終了の報告と次の作業指示を（コリーダー）に仰ぐ場面。

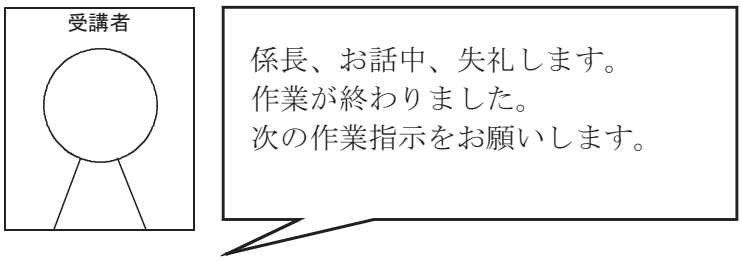
●会話の流れ

①

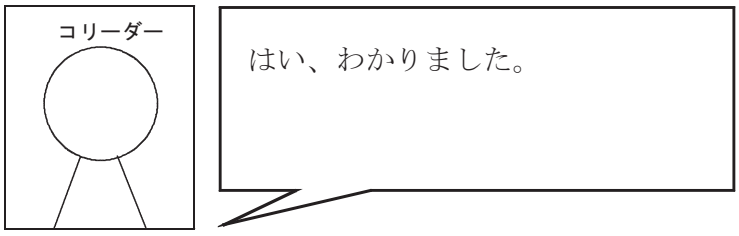


＜ポイント＞

②



③



● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1）良かった点

良かった点	（その理由）

（2）工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅱ-2-11

○　今日のテーマ

休憩時の会話

職場での休憩時間の過ごし方は一人ひとり異なりますが、休憩時に同僚や上司と気持ちよく会話（雑談）ができると、人間関係がスムーズにいく場合があります。

今回は、休憩時の会話の仕方（会話の内容、話し方、聞き方）を考えてみましょう。

「休憩時の会話」のポイント

○　会話の内容

- 誰でも参加しやすい話題（職場での共通の体験、仕事の話）
- 季節の話題（「今日ちょっと寒いですね」等）
- 最近の出来事（旅行に行った話、ニュース）

※　避けた方がよい話題…人の噂話、不快にさせる話題

○　話し方

- 相手の会話の間、タイミングをみる。
- 自分のことを話しすぎない。
- 一方的に同じ話をしない。
- 相手が傷つくような言葉は避ける。

○　聞き方

- あいづちを打つ。
- 質問してみる。

※　会話に無理に入らなくてもよい。

＜ 参 考 ＞　ゴーサイン・ノーゴーサインを見極める

（話を続けていいのか、やめた方がいいのかを判断するための相手の身振りや表情）

◎ ゴーサインの例	◎ ノーゴーサインの例
・相手が身を乗り出してくる	・時計をチラチラ見る
・視線が合っている	・目を合わせない
・ニコニコした表情	・無視する
・返事を返してくれる	・つまらなそうな表情
・うなずく	・気のない返事

※見極めに迷ったら話を切り上げる。

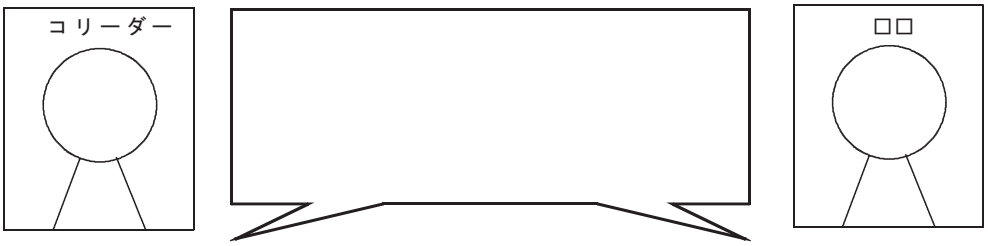
○　スタッフのロールプレイ（1回目）

●場面設定

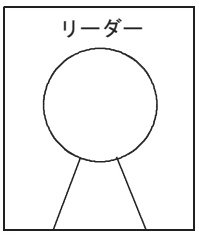
① （リーダー）と（コリーダー）、□□はある弁当チェーン店の同僚。
② お昼の休憩時に（リーダー）が（コリーダー）と□□に話しかける場面。

●会話の流れ

①



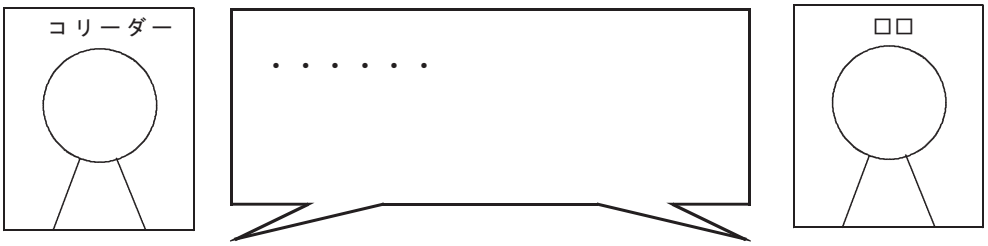
②



ああ、疲れた。
私、えびカツが好きなのよね。
あなたは何が好き？
昨日のサスペンスなんだけどね・・

リーダーは、コリーダーたちが会話しているところに突然割り込み、セリフを途切れなく言う。

③



● **スタッフのロールプレイについて**

※　出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

● **このロールプレイで注意するポイント**

※　このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

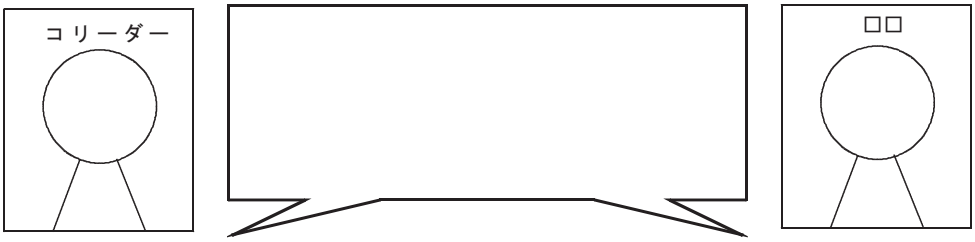
○　スタッフのロールプレイ（2回目）

●場面設定

①　（リーダー）と（コリーダー）、□□はある弁当チェーン店の同僚。 ②　お昼の休憩時に（リーダー）が（コリーダー）と□□に話しかける場面。

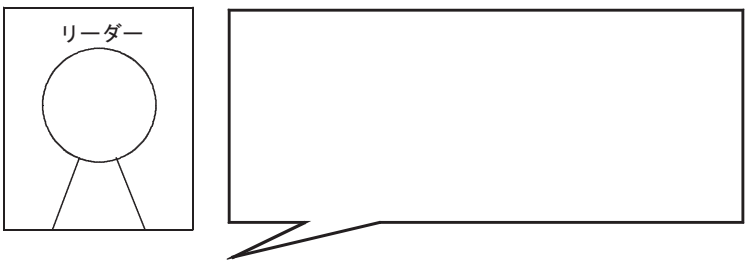
●会話の流れ

①

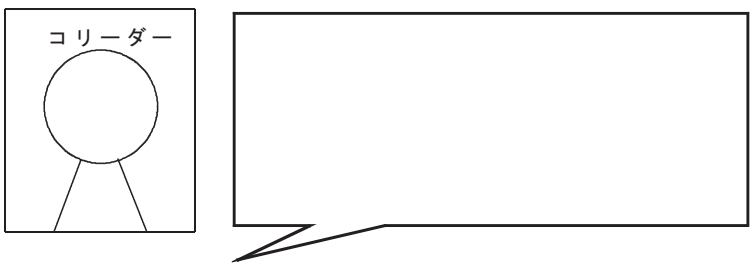


＜ポイント＞

②



③



○　ロールプレイの実演

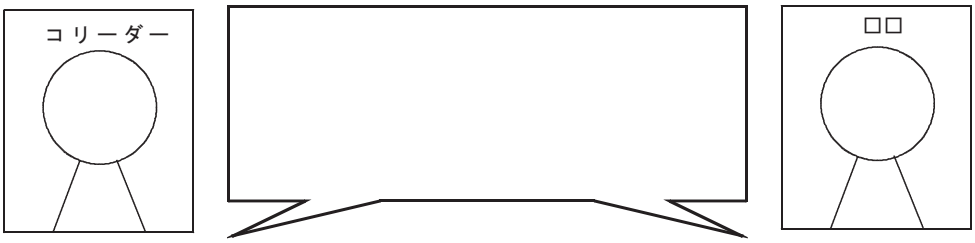
※　皆さんでセリフを考え、ロールプレイを実際にやってみましょう。

●場面設定

①　（受講者）と（コリーダー）、□□はある弁当チェーン店の同僚。 ②　お昼の休憩時に（受講者）が（コリーダー）と□□に話しかける場面。

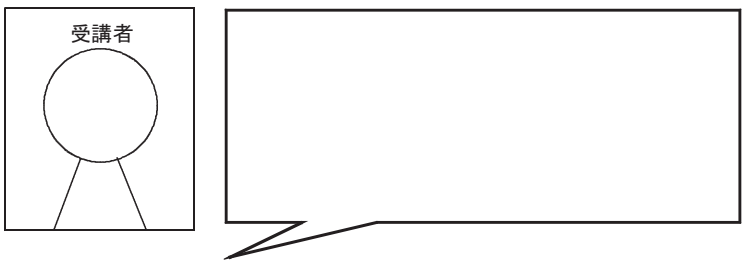
●会話の流れ

①

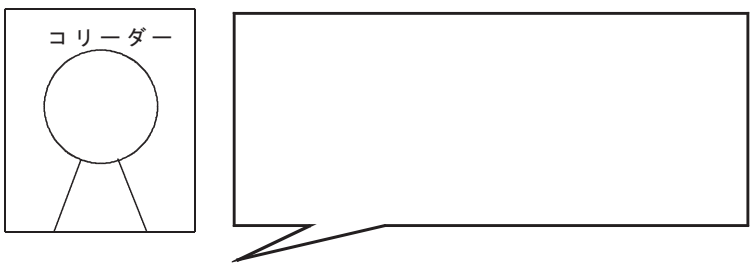


＜ポイント＞

②



③



● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

（1）良かった点

良かった点	（その理由）

（2）工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	（具体的にどうすればよいか）

○ 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

資料Ⅲ−1

職業生活を維持するために

ワークシステム・サポートプログラム

会社が求める人材とは？

① 勤務日には休まず、定刻通り出勤できる。

→ 健康管理がしっかりできている（病気の予防、服薬管理、食生活の維持、生活リズムの維持）

② 与えられた職務を確実にこなせる。

③ 会社で必要なルール、マナーを守れる。

会社が求める人材とは？

④ 報告・質問等会社で必要なコミュニケーションができる。

⑤ 服装や身だしなみがＴＰＯにあっており、清潔である。

⑥ 仕事のストレスを溜めず、毎日安定して仕事に取り組める。
→ 職場や自宅でのストレス対処、余暇の充実

会社が求める人材になるために

①まずは、自分自身をよく知ること。

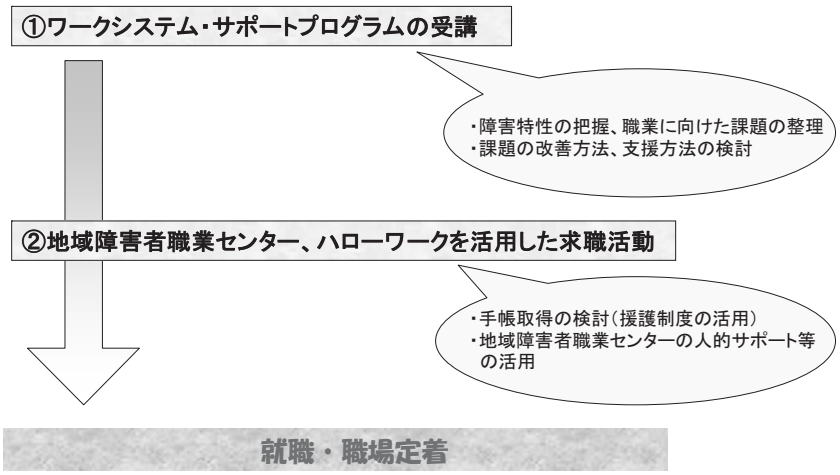
②予想される課題を挙げてみること。

③課題を改善するために、どのような方法があるか、考えてみること。

④決めた方法を実行してみること。

⑤合わない点があれば改善し、さらに実行すること。

今後の就職に向けた活動の流れ



職業生活を維持するために

●健康管理について

①病気の予防

・ご自身の課題：

・対応方法：

②服薬管理

・ご自身の課題：

・対応方法：

職業生活を維持するために

●健康管理について

③食生活の維持

・ご自身の課題:

・対応方法:

④生活リズムの維持

・ご自身の課題:

・対応方法:

職業生活を維持するために

●身だしなみについて

・ご自身の課題:

・対応方法:

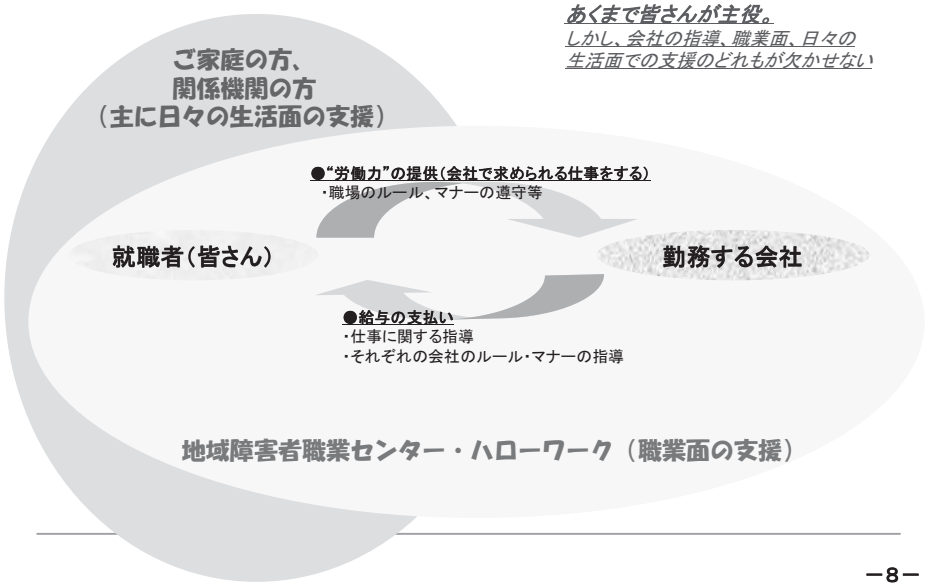
●ストレス対処

・ご自身の課題:

・対応方法:

※趣味の活用

就職に向けた支え



あくまで皆さんが主役。
しかし、会社の指導、職業面、日々の
生活面での支援のどれもが欠かせない

最後に

- 多くの人々は働くことに何を求めているのか？

資料Ⅲ-2

リラクゼーション技能トレーニング

～オリエンテーション資料～

ワークシステム・サポートプログラム

目 次

１　トレーニングの目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・１

２　ストレス対処法の習得までの流れ ・・・・・・・・・・２

３　ストレス対処法の例 ・・・・・・・・・・・・・・・・７

※ ワークシート『ストレス対処法整理シート』
※［参考］ストレス対処法を図･表で整理した事例
（事例１『ストレス温度計』、事例２『ストレス段階表』）

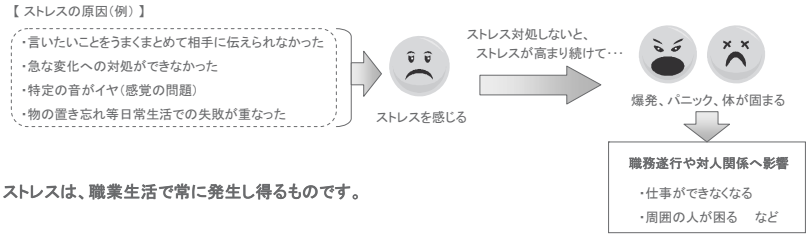
1　トレーニングの目的

自分に合ったストレス対処法の習得

ところで･･･

なぜ、ストレス対処が重要か？

理由① **ストレス対処をしないと、ストレスが高まり続け、職務遂行や職場での対人関係に影響を及ぼすおそれがあります。**



理由② **ストレスは、職業生活で常に発生し得るものです。**

よって、ストレス対処法を習得しているかどうかが、日々の職務遂行や対人関係を円滑にこなしていけるかを左右します。

2　ストレス対処法の習得までの流れ

ステップ0　**「ストレスは自分が心がければ少しずつある程度はコントロールできるようになる」と考えるようにする**

↓

ステップ1　**『自分がストレスを感じている状況』について知る**

↓

ステップ2　**ストレスの大きさ別にレベルを付ける**

↓

ステップ3　**ストレス対処法を試用する**

↓

ステップ4　**ストレスを感じたら、ストレスレベルに応じた対処法を使う**

ステップ1　『自分がストレスを感じている状況』について知る

➢ ストレスをコントロールしようとする場合、まず、「自分は今ストレスを感じている」と気付くことが必要です。

➢ そのためには、①自分は、いつ、どのような時にストレスを感じるか（ストレスを感じる状況）、②ストレスを感じた時又は感じ始めた時に、自分はどのような表情、仕草をするか（ストレスのサイン）について知っておく必要があります。

＜ワークシート『ストレス対処法整理シート』の記入例＞

ストレスを感じる状況		ストレスのサイン		ストレスレベル	ストレス対処法
出来事	出来事の背景、その時の気分・感情	身体や顔の表情、言語表出	身体的な兆候や他者への訴え		
・流れ作業開始15分後	・初めての作業	・顔をしかめる	・作業開始前に「初めての作業で不安」		
・遅刻への注意	・作業開始時間前に入室していたが、不仲のメンバーが来たため、トイレに行って時間調節したため、遅刻。	・席に座っているが落ち着きがない	・左の視界が見えない		

※『ストレスのサイン』の例

・「まずい」、「力が入ってきた」等の言語表出　・口を食いしばる　・机を叩く
・ため息　・紙に力を込めて書きなぐる　・地面を踏み鳴らす
・軽いストレッチをする動作　・身体（足首等）の不調　・席に座っているが落ち着きがない
・顔をしかめる　・身体がコチコチ　・首を強く叩く　など

ステップ2　ストレスの大きさ別にレベルを付ける

➢ 自分がストレスを感じる状況をより具体的に理解し、ストレス対処法を検討する際のヒントを得るために、ストレスの大きさにレベルを付けます。

＜ワークシート『ストレス対処法整理シート』の記入例　（ステップ1の続き）＞

ストレスを感じる状況		ストレスのサイン		ストレスレベル	ストレス対処法
出来事	出来事の背景、その時の気分・感情	身体や顔の表情、言語表出	身体的な兆候や他者への訴え		
・流れ作業開始15分後	・初めての作業	・顔をしかめる	・作業開始前に「初めての作業で不安」	1	
・遅刻への注意	・作業開始時間前に入室していたが、不仲のメンバーが来たため、トイレに行って時間調節したため、遅刻。	・席に座っているが落ち着きがない	・左の視界が見えない	2	

※「ストレスレベル」は、数値が大きいほど、ストレスが大きいことを意味します。

ステップ3　ストレス対処法を試用する

1　ストレス対処法のリストアップと選択

① まず、自分が既に持っている方法、7ページの『ストレス対処法の例』、他の人が持っている方法をもとに、ストレス対処法をリストアップします。

② 次に、リストアップしたものの中から、自分に合いそうなもの、できそうなものを選択します。
なお、この段階では、効果の有無については考えないようにします。（効果は、実際に使ってみてから判断します。）

2　ストレス対処法の試用

上記1の②で選択したストレス対処法を、自分がストレスを感じる状況で試用してみて、効果の有無を確かめます。

［効果の有無を判断する時の視点］

→「ある程度ストレスが軽減し我慢できれば、効果があった」と考えてみます。
「完全にストレスをコントロールしなければならない」という完璧主義的な考えは持たないようにします。

ステップ4　ストレスを感じたら、ストレスレベルに応じた対処法を使う

ステップ3での試用結果をもとに、ストレス対処法を『ストレス対処法整理シート』に記入してきます。

＜ワークシート『ストレス対処法整理シート』の記入例　（ステップ2の続き）＞

ストレスを感じる状況		ストレスのサイン		ストレスレベル	ストレス対処法
出来事	出来事の背景、その時の気分・感情	身体や顔の表情、言語表出	身体的な兆候や他者への訴え		
・流れ作業開始15分後	・初めての作業	・顔をしかめる	・作業開始前に「初めての作業で不安」	1	・静かな場所へ行く ・濡れタオル（温・冷） ・好きな絵を描く
・遅刻への注意	・作業開始時間前に入室していたが、不仲のメンバーが来たため、トイレに行って時間調節したため、遅刻。	・席に座っているが落ち着きがない	・左の視界が見えない	2	・ストレスボールを握る ・飲み物を飲む ・励まされる言葉を言う ・呼吸法を行う

あとは、ストレスを感じたら、ストレスレベルに応じた対処法を使います。

参考：ストレス対処法の例

例えば･･･

☐ 深呼吸（呼吸法）	☐ 10数える	☐ その場を離れる	☐ 静かな場所に移動する
☐ 静かに頭や体をゆする	☐ 音楽を聴く	☐ 濡れタオル（温or冷）	☐ ストレスボール
☐ 鼻歌	☐ 好きな絵を描く	☐ 好きな詩を読む	☐ アドバイスを読む
☐ 外の新鮮な空気を吸う	☐ タバコを吸う	☐ 飲み物を飲む	☐ 軽いストレッチをする
☐ 写真を見る	☐ 筋弛緩法	☐ 大声で叫ぶ（個別空間）	☐ 手や顔を洗う
☐ ツボを押す	☐ 励まされる言葉、好きな言葉を読む		☐ 誰かに相談
☐ 軽いスポーツ	☐ 料理	☐ 趣味	☐ 入浴

☐ 目をつぶって「幸せ」、「うれしいこと」をイメージする
☐ 好きな言葉、元気の出る言葉、自分にとって気持ちがよくなる言葉等を言う、心で唱える（アファーメーション）
☐ 受け入れるための言葉を心の中で言う
「まぁ、こういうこともある」、「まぁ、こんな人もいる」…現実を受け入れる
「まぁ、怒りが湧くのも仕方ない」、「まぁ、こういう時もある」…自分の感情を受け入れる
「まぁ、相手のことを悪く考えるのはムリもない」…自分の考えを受け入れる　など

皆さんのストレス対処法は？

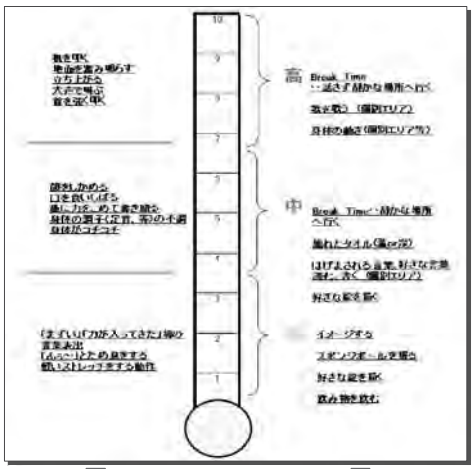
［ワークシート］

ストレス対処法整理シート

ストレスを感じる状況		ストレスのサイン		ストレスレベル	ストレス対処法
出来事	出来事の背景、その時の気分・感情	身体や顔の表情、言語表出	身体的な兆候や他者への訴え		

［参考］ストレス対処法を図･表で整理した事例

事例１『ストレス温度計』



［参考］ストレス対処法を図･表で整理した事例

事例２『ストレス段階表』

レベル	見た目	自分の気持ち	自分でできること
5	叫び声を上げる。	頭が爆発しそう。	自分では何もできない。
4	人にどなったり、殴りそうになったりする。	とても心配。	○○さんのところへ行く。 落ち着ける場所へ行く。
3	黙りがち。 悪い言葉遣いをする。	不機嫌。	落ち着ける場所へ行く。
2	仕事をしている。	いい感じ。	現状維持。
1	仕事をしている。 周りの人ともよく話す。	とても気分がよい。	現状維持。 ただし、無理をしない。

資料Ⅲ−3

呼　吸　法

＜呼吸法とは？＞

呼吸法とは、「息を口から吐き、鼻から吸う」という動作を腹式呼吸で意識的にゆっくりと行うことによって、心拍を安定させたり気持ちを落ち着かせたりしてリラクゼーションを促す方法です。

呼吸は、生命維持にとって必要なものですが、それと同時に心や精神の動きとも密接な関係にあります。人間は、緊張や焦りを感じたり興奮状態になったりすると、呼吸が乱れたり荒くなったりすることはよく知られていますが、呼吸法は、逆に呼吸を整えることによって、気持ちを落ち着かせたりリフレッシュしたりすることをねらいとしています。

＜呼吸法を行う際の留意点＞

- 呼吸法をする際は、息を口から吐き、鼻から吸うようにし、腹式呼吸で行うようにします。
- ペースがよく分からない場合は、時計の秒針の速さに合わせてカウントしてみてください。
- 途中でめまいがしたり、気分が悪くなったりしたら、すぐに中止しましょう。

【呼吸法の進め方】

- 音楽をかけながら行います。（リラックスできるようクラシックなど柔らかい曲調のものを選択します）
- 椅子に深く座ります。
- 手をヘソの下に当てて、目をつむります。（丹田を意識します）
- 息を吐く時間が吸う時間よりも長くなるように呼吸します。（２秒で吸うなら４秒で吐く、３秒で吸うなら６秒で吐く…というように、自分の一番楽なリズムをつかみます。）
- 丹田に集中し（お腹が膨らむように）、腹式呼吸を心がけます。
- 息は口から吐いて、鼻から吸うようにします。

資料Ⅲ−4

漸進的筋弛緩法

＜漸進的筋弛緩法とは？＞

漸進的筋弛緩法とは、骨格筋を緊張させ（筋肉に力を入れ）、その直後に弛緩（脱力）させることによって、その部位の力が抜けリラックスしている感じを味わう方法です。

漸進的筋弛緩法は、身体の各部位の緊張と弛緩を繰り返しながら、身体全体のリラクゼーションを得ていくことをねらいとしています。

＜漸進的筋弛緩法を行う際の留意点＞

- 力を入れる際は、60～70%の力を入れるぐらいで行いましょう。
- 力を抜く時は一気に抜き、力が抜けた時に力を入れていた時の「じわ～」とした余韻が感じられるとよいです。
- 過去にけがをしていたり身体的障害などがある場合は、緊張を高めることで、かえって痛みや不快感を引き起こす危険性があるため、その際は力を加える度合いを加減したり、緊張なしでリラックスのみを行うようにしましょう。
- 重度の肩凝りや腰痛、足がつりやすい場合は注意して行いましょう。

【漸進的筋弛緩法の進め方】

両手、前腕、上腕

① 両手の肘関節を曲げた状態で握りこぶしをつくり、腕全体を緊張させる状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、肩のつけ根から指先まで弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

頭　部

① 両眼を大きく開き、眉をつり上げ、額にしわをつくり、額から頭皮全体が緊張しているのを意識する状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、顔から頭にかけて弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

顔面（目・鼻・唇・舌・頬）・収縮パターン

① 両眼を硬くつむり鼻にしわをよせ、口をおちょぼ口にして鼻よりも突き出すようにし、顎や頬の筋肉も同時に緊張させる状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、顔全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

顔面（目・鼻・唇・舌・頬）・伸展パターン

① 顎を動かさずに、両眼の眼球だけを上に向け眉をつり上げ、息を思い切って吸い込むように鼻の穴を大きく広げ、口を閉じて「にー」と横一文字にし、歯はくいしばった状態にし、舌を口腔内の上に押しつけ、舌のつけ根の方が緊張している状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、顔全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

頸　部

① 歯をくいしばり、顎を胸につけるようにして、首の部分の緊張状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、首全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

肩

① 両肩を耳に近づけ、肩をすくめるようにして肩の緊張状態を 5 秒ほど間続ける。なお、肩だけを緊張させるため、両腕はダラーンとまっすぐ伸ばした状態にしておく。

② 一度に力を抜き、両肩全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

胸部・上背部

① 両肩をできるだけ左右に広げ、両肩の肩胛骨をくっつけるようにして、胸を張るような姿勢を 5 秒ほど続ける。

※腰痛や背部痛をもつ人は、痛みを伴う場合があるので注意して行う。

② 一度に力を抜き、背中全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

腹　部

① まっすぐに座り、腹部をへこませた状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、腹部全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

臀　部

① 肛門周囲の筋肉を縮めるようにし、両臀部を緊張させる状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、臀部全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

下　肢

① 椅子に浅く座った状態で、両足を伸ばし、かかとを床につける。アキレス腱を伸ばすような感じで両足のつま先を身体に引きつけるようにして、足全体に力を入れる状態を 5 秒ほど続ける。

② 一度に力を抜き、足全体が弛緩した状態を 20 秒ほど続け、緊張と弛緩の違いを感じる。

資料Ⅲ−5

ウォーキング

○　ウォーキングは、簡単にできる運動です。ちょっとした時間に気分転換を図り、リラックスすることができます。好きな場所や公園等、日常生活を少し離れてウォーキングすることも気分転換によいでしょう。

○　また、ウォーキングは、職場でトラブルがあった際にも、少し席を外して所定の箇所を動く等にも用いることができます。

【ウォーキングの効果】

○　気分転換

ウォーキングにより脳に酸素がいきわたり、スッキリした気分を味わうことができ、気分転換を図ることができます。気分転換ができるとストレスも緩和されます。

○　血行の促進

血行がよくなると消化器系の調子もよくなり、体の調子もよくなります。体の調子からくるストレスもありますので、そのような悩みを抱えている人にもウォーキングは効果的です。

○　自律神経への効果

ウォーキングを続けていると気分が楽になるような感覚を覚える場合があります。その場合、β（ベータ）エンドルフィンという爽快感や幸せ感を感じるホルモン物質が放出されていることが解明されています。また、運動による適度な疲労は、睡眠が深くなるという利点もありますので、不眠の解消にもなります。

資料Ⅲ-6-1

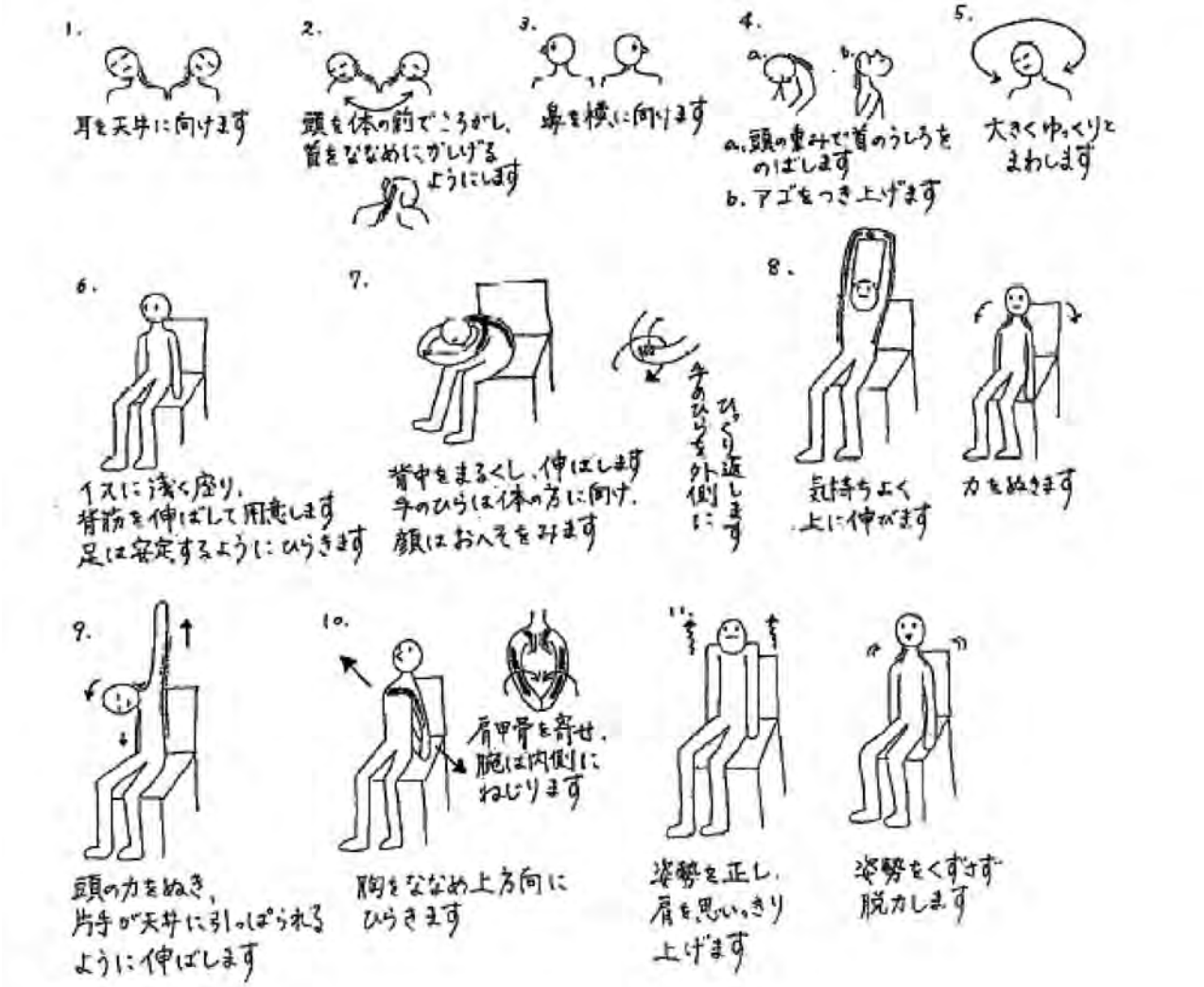
「デスクワークの途中でちょっとストレッチ」（椅子に座って卓上でできるストレッチ）

デスクワークの途中でちょっとストレッチ

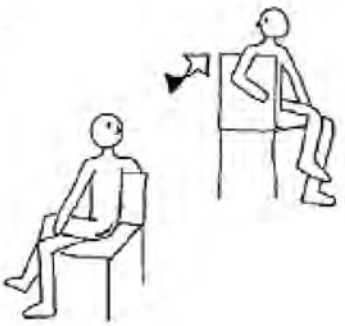
〈注意点〉

- 伸ばしているところを意識する
- 呼吸を止めない → 息をゆっくりはきながら
- 安定した姿勢で行う
- 痛みを感じるところまでやらない（ここちよく！）
- 一ヵ所 10～30秒 程度行う

※ 2回ずつ行います



12.



13.

机のへりをつかって
手の内側（手のひら側）
を伸ばします

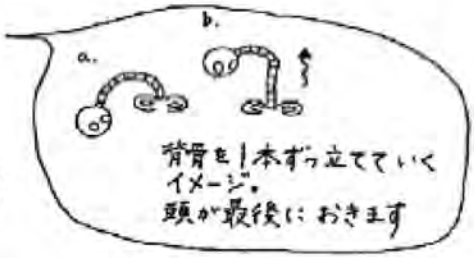
14.

手の甲を逆の手で
つつみ、伸ばします

15.

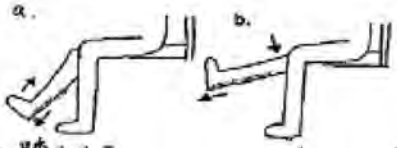
a. 股関節から2つ折り
になり、上体の力を
抜きます

b. そこから徐々に
起き上がります



背骨を1本ずつ立てていく
イメージ。
頭が最後におきます

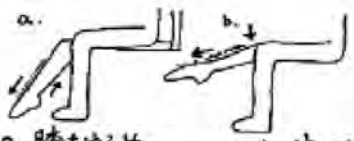
16.



a. 膝をゆるめ、
つま先を上に向け、
かかとをつき出します。

b. ゆっくりと膝を
伸ばしていきます

17.



a. 膝をゆるめ
つま先を伸ばし
ます

b. ゆっくりと膝を
伸ばしていきます

18.

膝をかかえ、胸に引きよせます

19.

手首、足首をまわします
と　ぶらぶらとふります

20.

ゆったりと深呼吸で
終わります

資料Ⅲ-6-2

「ストレッチ」（全身を使うストレッチ）

ストレッチ

ストレッチの時の注意事項

- 呼吸を止めない（周りの人に話せるくらいの余裕をもって）
- 伸ばしているところを意識する
- 安定した姿勢で行う
- 痛みを感じるところまでやらない
- 反動やはずみをつけない
- 一ヵ所 10～30秒程度行う

①

肘をもう一方の腕でかかえ込む

②

頭の後ろで片方の肘を曲げ、もう片方の手でその肘を引っ張る

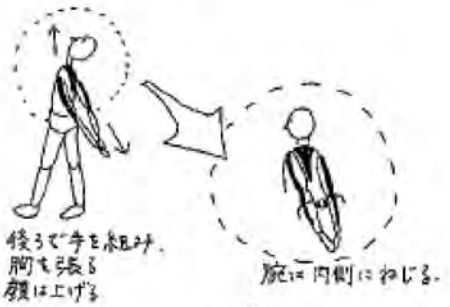
肘が持ちにくい場合

手首を引っ張る

③

1. 足を肩幅にひらく
2. 膝をかるく曲げる
3. 顔はおへそをのぞき込み、組んだ手を前に押し出しながら背中を後ろに引く

④



後ろで手を組み、胸を張る
顔は上げる

腕は内側にねじる。

⑤

足は肩幅よりやや広めにひらき、手を組んで上に伸びる。
左右交互に更に伸ばす

⑥

片方の手でもう片方の手首を持ち、上に引っ張る

⑦

引っ張った手でそのまま横にたおす

楽な状態で座る（あぐらなど）

①

更に伸ばすには…

首を倒した方と
逆の肩を
少し下げる

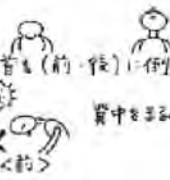
②

注

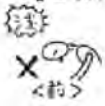
横から見たとき
首が後ろに
傾かないように
注意する

更に伸ばすには…
斜め後ろを見るようなつもり
で行う。

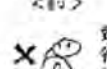
③



注



背中を丸めすぎない



顎をガクッと
後ろに
落さない

〈後〉

④

大きくゆっくりと右左に2回
まわす
（首の後ろに手をあてて，支えても良い）

⑤

膝を伸ばし，
ゆっくりと前屈する

⑥

つま先を天井に向け，
つま先をつかむようにしながら
顔は正面のまま前屈する

⑦

脚の方向におへそを向けて
倒す

⑧

おへそを正面に向けて
片方の手を挙げ，そのまま
横に倒す

⑨

上体をひねり
足首をつかむ

⑩

ゆっくりと真ん中に
倒す

⑪

両脚が交込む

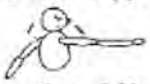
⑫

片脚を伸ばす

⑬

曲っている脚を
伸ばしている脚の外側に
倒し顔は逆に向け，身体が
ねじれた状態にする

注



ストレッチしている所を意識し，
それ以外の場所の力は抜く
（肩など）

⑭

今倒した脚を逆方向
に倒し，股関節を
開く

⑮

上の脚のつま先又は足首を
持って後ろに引っ張る。

下の手，足は安定するようにする

⑯

↓

資料Ⅳ-1

作業手順書を作成する時のポイント

○　作業の手順・行動は時系列で書く。
○　短い文章で書く。
○　作業上のポイントを書く。
○　必要に応じて、図や表も書く。
○　あいまいな表現は、具体的にして書く。
　　（例：定期的に　→　6ヶ月ごとに）

資料Ⅳ-2

作業手順書を作成する時の留意点

1　事業所に作業手順書やマニュアルがある場合には、まずは、それに従うこと。
自分で勝手に作業の手順を変えると、ミスが出たり、効率が悪くなったりすることがあります。

2　作業手順書の書き方は、何通りもあります。
- 目的達成のために、必ずしも行わない小さな行動や工程を省く人もいます。
- 小さな行動や工程を細かくする人と大雑把にする人がいます。

3　具体的に作業の内容を知るようにします。

4　固有の名称を知りましょう。
その事業所で使っている作業の道具、材料、部品の名前を知るようにします。

5　観察しながら作業手順書を作成する時は、必要に応じて、作業している人にインタビューして、
各動作の目的を確認します。

6　観察するだけでなく、実際に作業をやってみると、作業手順書が書きやすくなります。

7　上司や同僚、支援者に、作業がうまくなるコツを聞くのも大切な方法の一つです。

資料Ⅳ-3

マニュアル作成技能トレーニング
（メモ帳作成）

ねらい

危険の回避、ミスの防止に関する留意事項も記載したマニュアルを作成する。

～安全に作業を行うために～

- メモ帳作成を通じたマニュアル作成技能トレーニング

  機械を使用する作業（製本機、断裁機等）

  危険箇所がいくつかあり、そこに注意しながら作業を行う必要があります。

- 安全に仕事をするための知識・活動について

  ⇒　別添資料『職場の安全について』を見てください。

◆　マニュアルを作る際には、作業手順だけでなく、安全に作業を行うための留意事項も記載します。

※今日は、この部分を意識したマニュアル作成のトレーニングを行います。

なお、実際に作業を行う時には、“安全行動”（指差し＋呼称）も実践してみましょう。

資料Ⅳ-4

マニュアル作成技能トレーニング
（清掃作業）

ねらい

『他者との協力』に関すること（声かけ等）も記載したマニュアルを作成する。
～効率的な作業の実施のために～

清掃作業を通じたマニュアル作成技能トレーニング

ペア作業、グループ作業

［作業上の留意事項］
① リーダーの指示に従う
② 他者への声かけ、配慮 など

「他者との協力」に関する留意事項が比較的多い

※クッキー、マドレーヌ作り（単独作業）とは異なる点

➢ 清掃作業に限らず、実際の職場で作業を行う際には、「他者との協力」が求められます。

➢ よって、実際の職場で効率的な作業を行うためのマニュアルを作るには･･･

「作業手順」だけではなく、「他者との協力に関する留意事項」についても記載することが重要

※今日は、下線部分を意識したマニュアル作成のトレーニングを行います。

資料Ⅳ-5

マニュアル作成技能トレーニング
（商品管理作業）

ねらい

１　これまでのトレーニング内容を踏まえて手順書を作成する

２　作業環境の変化への対処方法を検討する

→ 作業方法の変更、自分の作業スケジュールの変更等

商品管理作業を通じたマニュアル作成技能トレーニング

ライン作業（集団・協働作業）

⇒ **他者への声かけ、配慮が重要**（商品の受け渡し時等）

［ラインの構成・流れ］

ピッキング	検　品	請求書作成
①　受注伝票に添付されているリストを基に商品を棚から取る ②　発注元住所、配送希望時間に応じた指定箇所に商品を置く	①　ピッキングリストの記載内容と商品を照合する ②　発送元住所、配送希望時間と指定箇所を照合する	受注伝票、配送料単価一覧表、ピッキングリストを基に、配送料請求書をパソコンで作成する

様々な変更が生じる場合がある

※注：センターの商品管理作業においてのことです

- 一度手順書を作成した後、作業方法が変わる場合
- 担当ラインが急に変わる場合
- 急ぎの作業が入る場合

➢　他者への声掛けについて

- いつ、誰に、どのような声かけをすればよいかを手順書に記載します。
- 他者への声かけは、ＪＳＴでトレーニングしたことも意識して行います。

➢　作業環境の変化への対応方法について

- 変化に的確に対応していく上で必要となる視点、具体的な対応方法について、実際に作業をしていく中で検討していきます。

資料Ⅳ-6

マニュアル作成技能トレーニング
（製菓作業）

ねらい

やや複雑な作業の手順書作成を通じて、手順書作成時のポイント、留意点の理解の定着を図る。

製菓作業を通じたマニュアル作成技能トレーニング

作業手順が比較的多い作業

①準備（道具の種類、各道具が入っている場所、材料の分量）
②製造（道具の正しい使用、材料を混ぜる順序の遵守）
③後片付け（道具に応じた洗い方、片付ける場所）　　など

判断基準があいまいな工程がある作業

・泡立ち加減、混ぜる回数　など

トレーニングの進め方

- クッキー、マドレーヌともに、トレーニング日は2日ずつあります。
- 初日は、スタッフが作る様子を観察し、手順書を作成します。（菓子は作りません。）
- 2日目に、自分で作成した手順書をもとに自分で菓子を作ります。

➢ 作業手順書を作成する時のポイント、留意点を踏まえて手順書を作成。

➢ 作成した手順書に基づいて後日作業をすることによって、手順書の分かりやすさ、正確さ等を振り返る。

※ 疑問点、聞きもらした点は、スタッフにその都度質問・確認しながら手順書を作成。

※今日は、この部分を意識したマニュアル作成のトレーニングを行います。

資料Ⅳ−7

マニュアル作成技能トレーニング
（園芸作業）

ねらい

あいまいな作業手順を、的確にかつ自分にとって分かりやすく
マニュアルに記載するための工夫点を習得する。

園芸作業を通じたマニュアル作成技能トレーニング

作業手順の説明の中に、あいまいな言い方になる部分がある

（例：蒔いた種に土をかける時の加減、土を押す時の力加減など）

あいまいな部分を具体的にして理解しないまま作業を進めると、
ミスにつながるおそれがあります。（例：芽が出ない）

◆ あいまいな部分は、スタッフの作業のやり方を見たり、質問したりして
できる限り具体的に表現し、マニュアルに記載します。

◆ 表現の仕方は、自分にとって分かりやすいものにします。

※今日は、この部分を意識したマニュアル作成のトレーニングを行います。

資料Ⅳ-8

職場の安全について

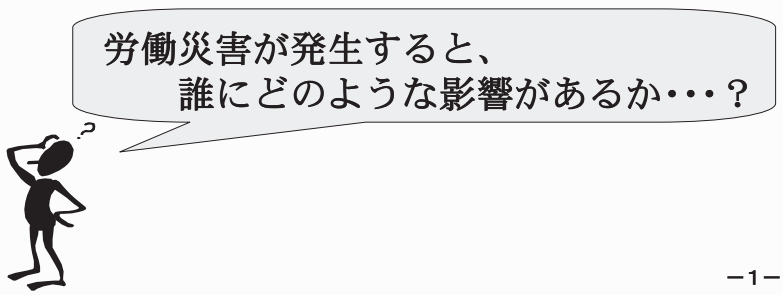
～　安全に仕事をするための知識、活動　～

ワークシステム・サポートプログラム

1　はじめに

○　職場での事故によってケガをしたり病気になったりすることを「労働災害」といいます。

○　労働災害は、職場でのちょっとした不注意、不用意な行動等から発生します。



（参考）労働災害の影響

「労働災害」は、自分と会社の双方に影響を及ぼします。

労働災害

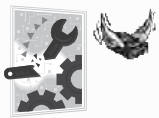
興味本位で機械に触ったら（ボタンを押したら）、自分が負傷しただけでなく、機械が緊急停止した。

休んでいる自分の代わりに、他の人が仕事をする必要が出てくる。

（→他の人に負担がかかる）

自分が仕事に行けなくなる

（他の人もケガをするおそれもある）



- *生産停止による損失。（数千万円単位になることも）*
- *機械修理に伴う出費。*

→ *安全に仕事をするための知識、活動とは･･･？*

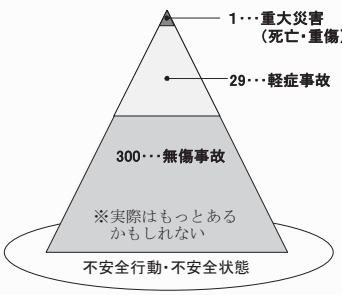
2 『1：29：300』の法則

［意味］

『1の重大災害の下には、29の軽症事故があり、その下には300の無傷事故がある』

（ハインリッヒ；アメリカ人の安全技師）

- 安全活動の中で多く採り上げられている考え方です。
- 「いつもやっていることだから、今までも平気だったので･･･」という不安全行為が、ヒヤリ・ハットを飛び越え一気に重大災害になるかも知れません。
- いつやって来るか分からない災害を未然に防ぐには、不安全な状態や行為を認識し、ヒヤリ・ハットの段階で地道に対策を考え、実行して（よい習慣とし身につけて）いくことが重要です。



★「ヒヤリ・ハット」とは･･･？

→ 作業中・運転中に事故が起きそうな状況に出会いヒヤリとしたり、ハッとしたこと

（具体例）

- 荷物を持って階段を下りている途中、バランスを崩して転倒しかけた。
- 機械作業中に同僚の呼びかけに応じて後ろを振り返った時、危うく機械に指をはさまれるところだった。

労働災害のもととなる

3 「ちょっとした不注意」を防ぐために

『行動前の指差し＋呼称』が有効です。

（関連データ）
「対象物を見るだけ」と比べた時に、誤りがどのくらい減少するか？
- **対象物を見て指差しと呼称→72%減少**
- 対象物を見て呼称だけ→56%減少
- 対象物を見て指差しだけ→47%減少

「指差し＋呼称」で
安全確認

「指差し＋呼称」は、人の特性を考慮した安全行動です。

- 「指差し」のために腕を伸ばす筋肉の動きと、「呼称」により口を動かす筋肉の動きは、大脳を刺激。
- 「○○ヨシ」の声を自分の耳で確かめることにより、ウッカリ、ボンヤリ、勘違いを防止し注意を高める。
- 考える余裕（時間）が出来、反射的動作の防止に役立つ。

※　人の特性
① 人は、慣れや、横着で楽に仕事をしようとする。（手抜き、省略、近道行為）
② 人の注意力には、範囲・方向性・選択性・持続性があり限界がある。（ウッカリ、ボンヤリ　など）
③ 人は、錯覚を起こす。（見間違い、勘違い　など）
④ 人は、反射的に行動する。（とっさに手を出す、飛び出す　など）

4 危険予知活動（練習）

作業を行う前に、ミーティング等で、その作業にひそむ危険を短時間で話し合い、「これは危ないな」と危険に気付き、それへの対策を決め、行動目標を立て、一人ひとりが実践する活動です。

練　習　「メモ帳作成」では次の機械を使用します。各機械を使った作業にひそむ危険とは？

＜製本機＞

＜断裁機＞

→　*「対策」として、『指差し＋呼称』を実践しながら、作業に取り組んでみます。*

障害者職業総合センター職業センター　支援マニュアルＮＯ．２

「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」障害者支援マニュアルⅠ

発　行　日	平成２０年３月
編集・発行	独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
	障害者職業総合センター職業センター
	所在地：〒２６１－００１４　千葉県千葉市美浜区若葉３－１－３
	電　話：０４３－２９７－９０４２
	ＵＲＬ：http://www.nivr.jeed.or.jp
印刷・製本	株式会社　弘報社印刷

NIVR

ISSN 1881-0993